



เครือข่ายวิจัยประชาชื่น
Prachachuen Research Network

วารสาร

วิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประชาชื่น

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2562

Social Science Journal of
Prachachuen Research
Network

Vol. 1 Is. 1 January - April 2019



วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน

Social Science Journal of Prachachuen Research Network: SSJPRN

ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ปิ่นปฐมรัฐ
ดร.อภิเทพ แซ่ควั

อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประธานเครือข่ายวิจัยประชาชน
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราวุธ อริยวิริยะนันท์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์ จักรกรณ

รองประธานเครือข่ายวิจัยประชาชน
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
รองประธานเครือข่ายวิจัยประชาชน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองประธานเครือข่ายวิจัยประชาชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

กองบรรณาธิการวารสาร

Professor Dr. Gregory L.F. Chiu

Professor Dr. G.V.R.K. Acharyulu

Professor Dr. Rahul Singh
ศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา เสียงไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ ไรจนแสง
รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ พิมพา
รองศาสตราจารย์ ดร.ปณิศา มีจินดา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ยุระรัช
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพล พุ่งหว่า

School of Engineering and Technology,
Asian Institute of Technology.
School of Management Studies,
University of Hyderabad, India.
Birla Institute of Management Technology, India.
School of Management,
Asian Institute of Technology
สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บรรณาธิการ

ดร. กฤษดา เขียววัฒนสุข

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

อาจารย์สุรพร อ่อนพุทธา

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อาจารย์สุนทรทิพย์ วงศ์พันธ์

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คณะกรรมการพิจารณาบทความ

รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ ไรจนแสง

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

รองศาสตราจารย์ ดร.สุตาพร กุณทลบุตร

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รองศาสตราจารย์ วสันต์ กันอำ

สาขาวิชาระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ชัยประสิทธิ์

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษ จรินทร์

คณะบริหารและการจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ ตั้งคะศรี

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรชัย อรุณเรืองศิริเลิศ

ภาควิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรเดช ราชรักษ์

บริษัท บัซซ์ ฟรีซ โซลูชั่น จำกัด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยฉัตร บุระวัฒน์

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลานูช คงคา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสีบพงศ์

คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยอดยิ่ง ธนทวี

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธชัย เลิศวรปรัชญ์

สาขาวิชาระบบสารสนเทศธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วทีญญ สุวรรณเศรษฐ์

ศูนย์บัณฑิตศึกษานานาชาติการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรากุล สุโคตรพรหมมี

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ อารังสินถาวร

สาขาการตลาด คณะการจัดการและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัคนันท์ คิตสม

ดร.กิตติศักดิ์ เจริญสิทธิประเสริฐ

ดร.จันทิมา บรรจงประเสริฐ

ดร.ธัญวรัตน์ สุวรรณะ

ดร.ดวงพร พุทธวงศ์

ดร.ภคศักดิ์ กัลยาณมิตร

ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

ดร.สุขโชค ทองสุข อุฬาร

ดร.สุภาวิตา อินทรพาณิชย์

ดร.อุมาวสี ศรีบุญลือ

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สาขาวิชาการบัญชีและการเงิน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เครือข่ายวิจัยประชาชน (Prachachuen Research Network)

เครือข่ายวิจัยประชาชนเป็นเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ จากมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชนเป็นสมาชิก ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 16 มหาวิทยาลัย เพื่อร่วมมือกันในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับด้านวิชาการและการวิจัย โดยเครือข่ายได้จัดตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อ วันพฤหัสบดีที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 สมาชิกในปัจจุบันของเครือข่ายวิจัยประชาชน มีจำนวน 16 มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
6. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
7. มหาวิทยาลัยรังสิต
8. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
9. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
10. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
11. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
12. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
13. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
14. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
15. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
16. วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ของเครือข่ายวิจัยประชาชน

เพื่อให้มีเครือข่ายการวิจัยในการสร้างความร่วมมือกันระหว่างสถาบันการศึกษา สำหรับการแลกเปลี่ยนข่าวสารการวิจัย การทำกิจกรรมงานวิจัยร่วมกัน และเผยแพร่ผลการวิจัยเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์ในสังคม โดยมีแนวทางการดำเนินการและกิจกรรมความร่วมมือ ดังนี้

1. การจัดทำฐานข้อมูลการวิจัยของเครือข่าย
2. การจัดทำเว็บไซต์ของเครือข่าย
3. การจัดทำข่าวด้านงานวิจัย
4. การจัดทำวารสารวิจัยอิเล็กทรอนิกส์
5. การทำงานวิจัยร่วมกัน
6. การร่วมมือกันในการผลักดันประเด็นวิจัยที่จำเป็นสำหรับแก้ปัญหาและชี้นำสังคม
7. การร่วมมือกันในการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานวิจัยภายนอกเครือข่าย
8. การจัดประชุมวิชาการเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย
9. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่สมาชิกเครือข่ายเห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อวงการวิจัยและสังคมโดยรวม

ขอบเขตของวารสาร

1. สาขาบริหารธุรกิจ เช่น การตลาด การตลาดดิจิทัล การเงิน การบัญชี การจัดการธุรกิจ การจัดการองค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน การเป็นผู้ประกอบการ การจัดการอุตสาหกรรม การวางแผนการเงินและการลงทุน เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ อังกฤษธุรกิจ การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ การจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม การจัดการธุรกิจการบิน กฎหมายธุรกิจ และสาขาที่เกี่ยวข้องทางบริหารธุรกิจ
2. สาขานิเทศศาสตร์ เช่น การโฆษณา การสื่อสารตรา การประชาสัมพันธ์ วารสารศาสตร์ สื่อสารมวลชน วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ และสาขาที่เกี่ยวข้องทางนิเทศศาสตร์
3. สาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เช่น การเมืองและการปกครอง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ บริหารรัฐกิจ การบริหารองค์การภาครัฐ การบริหารงานบุคคล การบริหารองค์การ การบริหารงานคลัง และงบประมาณ นโยบายสาธารณะ การบริหารรัฐวิสาหกิจ และสาขาที่เกี่ยวข้องทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
4. สาขาอื่นที่เกี่ยวข้องด้านมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และนิติศาสตร์ เช่น ภาษาศาสตร์ อักษรศาสตร์ สังคมวิทยา การพัฒนาสังคม การพัฒนาชุมชน จิตวิทยา จิตวิทยาการให้คำปรึกษา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จิตวิทยาพัฒนาการ จิตวิทยาสังคม และสาขาที่เกี่ยวข้องทางมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และนิติศาสตร์

บทบรรณาธิการ

จากเหตุผลในการจัดตั้งเครือข่ายวิจัยประชาชน ที่ระบุว่างานวิจัยมีความสำคัญและจำเป็นต่อสถาบันอุดมศึกษามากขึ้น เพราะเป็นหนึ่งในเป็นพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา ในการสร้างองค์ความรู้ สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการเรียน การสอน และการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ รวมทั้งการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ตลอดจนเป็นพลังปัญญาของสังคม และการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในด้านบุคลากร และงบประมาณจะทำให้เกิดงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า ตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างกว้างขวาง การดำเนินการจัดทำวารสารวิชาการฉบับนี้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินการของเครือข่าย และเป็นการฉายภาพที่ชัดเจนของเครือข่ายวิจัยประชาชน ในการร่วมมือเพื่อผลิตและเผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพอันเป็นประโยชน์ต่อภาคการศึกษา ภาครัฐกิจและสังคมโดยรวม

วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน (Social Science Journal of Prachachuen Research Network: SSJPRN) เป็นวารสารวิชาการทางด้านสังคมศาสตร์ ที่มีกำหนดจัดทำเป็นรายปี ปีละ 3 ฉบับ โดยฉบับที่ 1 จะจัดทำในช่วงเดือน มกราคม – เมษายน ฉบับที่ 2 ช่วงเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม และฉบับที่ 3 ช่วงเดือน กันยายน – ธันวาคม ของทุกปี ซึ่งฉบับ ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2562 นี้เป็นฉบับปฐมฤกษ์ ประกอบด้วย บทความวิจัย 4 บทความ บทความวิชาการ 1 บทความ และบทปริทัศน์หนังสือ 1 บทความ

ทางกองบรรณาธิการและคณะผู้จัดทำขอขอบคุณเจ้าของบทความทุกท่าน ในการส่งบทความมาร่วมกันเผยแพร่องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์สู่สังคมในวงกว้าง และขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในให้การสนับสนุนและทำให้วารสารฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปด้วยดี ทั้งผู้บริหารที่เป็นตัวแทนจากสถาบันที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายฯ ตลอดจนคณะผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ให้เกียรติเป็นผู้ประเมินบทความประจำวารสาร และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากทุกท่านในโอกาสต่อไป

ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข
บรรณาธิการ
เมษายน 2562

สารบัญ

	หน้า
กองบรรณาธิการและคณะกรรมการพิจารณาบทความ	ก
วัตถุประสงค์ และขอบเขตของวารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน	ง
บทบรรณาธิการ	ฉ
■ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) (Work Motivation of Employees at Siamraj Public Company Limite)	1
พลอยไพลิน อิงบุญ กนกวรรณ แสนเมือง และ กาญจนา พันธุ์เอี่ยม คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) Keywords: Work Motivation, Siamraj Public Company Limited	
■ สาเหตุและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร (Causes and Solutions of Employee's Resignation of Krung Thai Bank Public Company Limited in Bangkok)	14
ศรัณย์ วิริยธกุล และ ขวัญพร ธิมาอุตมากร คำสำคัญ: สาเหตุ แนวทางแก้ไข การลาออก Keywords: Causes, Solutions, Resignation	
■ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี (Service Qualit of Tung Luang Municipality, Pak Tho District, Ratchaburi Province)	25
คณิศร แก้วคำ กนกวรรณ แสนเมือง และ ชัชวาล แสงทองล้วน คำสำคัญ: คุณภาพ การให้บริการ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง Keywords: Service quality, Thung Luang Subdistrict Municipality	
■ เทคนิคการแปลผลคอมพิวเตอร์สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการวิจัย (Techniques for Computer Interpretation for Mean Comparison)	37
บุญศรี พรหมมาพันธุ์ คำสำคัญ: เทคนิคการแปลผลคอมพิวเตอร์ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย การวิจัย Keywords: Techniques for computer interpretation, Mean comparison, Research	
■ ระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (The Level of Sustainability Reporting for Listed Companies in Stock Exchange of Thailand: A Case Study of Property Development Business Sector)	53
วราภรณ์ แทนมณี และ นิภา รุ่งเรืองวุฒิไกร คำสำคัญ: ระดับการรายงาน รายงานประจำปี ความยั่งยืน รายงานความยั่งยืน Keywords: Level of Reporting, Annual Report, Sustainability, Sustainability Report	
■ บทปริทัศน์หนังสือ (Book Review) ห้องเรียนรัฐธรรมนูญนอกห้องเรียน เขียนโดย ปริญญญา เทวานฤมิตรกุล บทวิจารณ์โดย บุญชนัญญา สุขเสมอ	65

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน)

พลอยไพลิน อิงบุญ¹

กนกวรรณ แสนเมือง²

กาญจนา พันธุ์เอี่ยม³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายระบบสารสนเทศ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายบริหารงานบุคคล ฝ่ายธุรกิจก่อสร้างสถานีวิจัยและระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ ฝ่ายธุรกิจก๊าซธรรมชาติ สำหรับยานยนต์ และฝ่ายธุรกิจระบบปั๊มอุตสาหกรรม จำนวน 173 ตัวอย่าง จากสูตรหาไร้อย่างง่าย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย การจับฉลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้องคือ 0.89 สถิติที่ใช้ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากจำนวน 6 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สยามราช จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สยามราช จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงานต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน)

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 46 หมู่ 3 ตำบลจอมบึง อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี 70150

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 46 หมู่ 3 ตำบลจอมบึง อำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี 70150

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 264 ถนนจรัญสนิทวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100

WORK MOTIVATION OF EMPLOYEES AT SIAMRAJ PUBLIC COMPANY LIMITED

Ploypairin Aingboon¹

Kanokwan Sanmuang²

Kanjana Punoiam³

Abstract

The objectives of this research were to study work motivation of employees at Siamraj Public Company Limited, and compare the opinions of employees of Siamraj Public Company Limited affecting work motivation. The sample group was 173 employees working at various departments from Accounting, Finance, Purchasing, Administration, Information Technology, Properties and Transportation, Human Resource, Metering and Pipeline Transmission, Automotive Gas Unit, and Engineered Pump and Systems, Siamraj Public Company Limited. Taro Yamane method was employed to draw samples size and the simple random sampling was used to select the sample. Research tool was the questionnaire with Index of Item-Objective Congruence 0.89 that verified by three experts. Statistics for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Scheffe's test.

The research results were as follows:

1. The overall work motivation of employees at Siamraj Public Company Limited was in high level. Considering in each aspect, six aspects were in high level while one aspect was in moderate level. The aspect with the highest average was the relationship in organization, followed by the work achievement, work characteristic, responsibility, work advancement, and salary and welfare.

2. In regard to the comparison of personal factors of employees at Siamraj Public Company Limited affecting work motivation, it was found out that different personal factors which were gender, age, education level, income, and work experience affected the work motivation of the employees indifferently at the statistical significant level as of 0.05.

Keywords: Work Motivation, Siamraj Public Company Limited

¹ Faculty of Management Science, Muban Chombueng Rajabhat University, 46/3 Chombueng Subdistrict, Chombeung District, Ratchaburi 70150

² Faculty of Management Science, Muban Chombueng Rajabhat University, 46/3 Chombueng Subdistrict, Chombeung District, Ratchaburi 70150

³ Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, 264 Chakkrawat Road, Samphanthawong, Bangkok 10100

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญขึ้นมากในสองทศวรรษที่ผ่านมา เนื่องจากปัญหาที่องค์กรทุกองค์กรประสบอยู่คือทำอย่างไรที่จะดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถหรือมีคุณภาพเข้าร่วมกับองค์กร และจะดูแลรักษาคณะที่มีความรู้ความสามารถหรือมีคุณภาพเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุดได้อย่างไร หรือทำอย่างไรที่จะให้พนักงานปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยความขยันขันแข็งอดทน และอุทิศตนเองให้กับงานอย่างเต็มที่ ซึ่งหน้าที่ขององค์กรคือจำเป็นต้องพยายามสร้างความเข้าใจในความแตกต่างของพนักงาน (จิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์, 2555) เพื่อให้สามารถเข้าถึงความต้องการที่เป็นแรงจูงใจของพนักงานได้ (สุภาพร เท่าบุรี, 2557)

การจูงใจหรือการกระตุ้นให้พนักงานทำงานถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารหลักสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานหรือขยันทำงานนั้นจะต้องเป็นมาตรการ หรือวิธีการที่สร้างขึ้นแล้วจะมีพนักงานบางคนหรือบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ ไม่ใช่ได้ทุกคน หากทุกคนได้ประโยชน์ มาตรการนั้นจะกลายเป็นสวัสดิการ ไม่ใช่การจูงใจหรือการกระตุ้นให้ทำงาน ซึ่งในปัจจุบันผู้จัดการหรือผู้บริหารมีความเห็นตรงกันว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีชีวิตจิตใจ ต้องให้ความสำคัญกับสวัสดิการ เพิ่มค่าจ้างให้สูงขึ้น ปรับปรุงสภาพการทำงาน และเสริมกิจกรรมหลาย ๆ อย่างเพื่อจูงใจพนักงานให้ทำงาน และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ฤทธา เชียรวิฒนสุข, สุรพร อ่อนพุทธา และธัญญลักษณ์ เทพแพง, 2561) เพราะความสำเร็จขององค์กรส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับความมากน้อยของการจูงใจพนักงานให้ทำงานด้วย (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552; สมคิด บางโม, 2553; ธงชัย ศรีมณฑก, 2554)

บริษัท สยามราช จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ทำเกี่ยวกับกลุ่มธุรกิจก่อสร้างสถานีวิัดและระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ กลุ่มธุรกิจระบบปั๊มอุตสาหกรรม และกลุ่มธุรกิจพลังงานทางเลือก บริษัทมีนโยบายในการทำงาน นโยบายในการสร้างแรงจูงใจ และสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด และมีสวัสดิการอื่น ๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานมาโดยตลอด แต่จากข้อมูลจากทางแผนกบุคคลของบริษัท สยามราช จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการบริหารงานบุคคลที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ การลาออกหรือการเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน การเสียค่าใช้จ่าย และระยะเวลาในการสรรหาหรือรับพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน ทำให้ระบบการทำงานขาดประสิทธิภาพ ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กร นอกจากนี้พฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบางส่วนขาดความกระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานภายในองค์กรโดยตรง จากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับพนักงาน บริษัทฯ จึงควรหาวิธีสร้างแรงจูงใจเพื่อจะได้บุคลากรที่มีใจให้กับองค์กรอย่างแท้จริง จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลของข้อมูลเรื่องดังกล่าวไปเสนอประกอบการพิจารณาในการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ได้สอดคล้องกับความต้องการด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน)

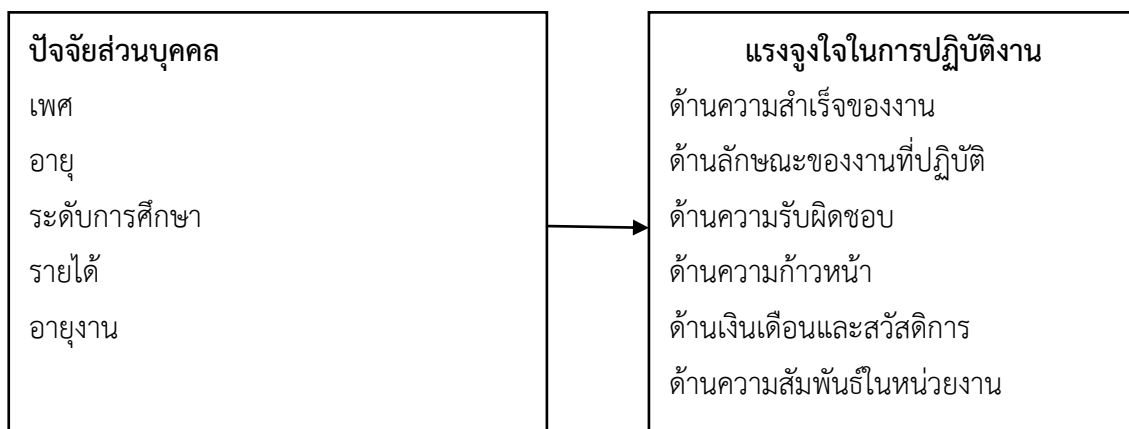
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน)

สมมุติฐานงานวิจัย

- สมมุติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
 สมมุติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
 สมมุติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
 สมมุติฐานที่ 4 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
 สมมุติฐานที่ 5 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กรอบงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายระบบสารสนเทศ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายบุคคล ฝ่ายธุรกิจก่อสร้างสถานีวิจัยและระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ ฝ่ายธุรกิจก๊าซธรรมชาติสำหรับยานยนต์ และฝ่ายธุรกิจระบบปั๊มอุตสาหกรรม จำนวน 304 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) จำนวน 173 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก ซึ่งได้มาจากการคำนวณ โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมีจำนวน 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยลักษณะแบบสอบถามที่

สร้างขึ้นเป็นคำถามให้เรียงลำดับความสำคัญในแต่ละเรื่อง แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2553)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ในการแปลผลระดับคะแนนที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถาม นำมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 65.90 และเป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 57.23 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 79.19 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 54.34 และมีอายุงาน 3 - 6 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 45.66

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากจำนวน 6 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และลำดับสุดท้ายคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

1. ด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่หน่วยงานกำหนดไว้ รองลงมาคือ ความภาคภูมิใจในงานที่ทำจนประสบความสำเร็จ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา สามารถทำงานได้ถูกต้องตามกฎระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้ และได้ทำสำเร็จเสมอ สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จเป็นที่พอใจ และลำดับสุดท้ายคือ ผลงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตามลำดับ

2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ งานที่ได้ทำอยู่ในขณะนี้เป็นการ

เพิ่มทักษะและประสบการณ์ของตนเอง รองลงมาคือ งานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน งานที่ทำให้เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ งานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่ทำท้าทาย ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ งานที่มีการแบ่งขอบข่ายงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน และลำดับสุดท้ายคือ งานที่ได้รับหมายให้ทำมีอิสระในการปฏิบัติอย่างเต็มที่ ตามลำดับ

3. ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ งานที่รับผิดชอบเป็นงานสำคัญก่อให้เกิดชื่อเสียง รองลงมาคือ หน้าที่ความรับผิดชอบกำหนดไว้อย่างชัดเจน งานที่รับผิดชอบมีระยะเวลากำหนดที่เหมาะสม มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ งานที่รับผิดชอบตรงกับความถนัดและความสนใจ ได้รับมอบหมายให้ทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ และลำดับสุดท้ายคือ งานที่รับผิดชอบให้อำนาจในการตัดสินใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ตามลำดับ

4. ด้านความก้าวหน้า พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ได้รับการส่งเสริมให้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาหาความรู้ เพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาแนะนำ ช่วยเหลือให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ใช้ระบบคุณธรรมอย่างเคร่งครัดในการพิจารณาความดีความชอบ งานที่มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือน งานที่ปฏิบัติมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง หรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น ระบบการบริหารในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนระดับ และลำดับสุดท้ายคือ ปรับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่ง เพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน ตามลำดับ

5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นไปตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด รองลงมาคือ สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการ เงินเดือนประจำ และค่าตอบแทนพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานเพียงพอที่จะช่วยให้การดำรงชีวิตดีขึ้น หน่วยงานได้ให้สวัสดิการและผลประโยชน์ เช่น ค่าที่พักอาศัย ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ตามสิทธิที่พึงได้รับ เงินเดือนประจำและค่าตอบแทนพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว และลำดับสุดท้ายคือ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลามีความเหมาะสมกับระยะเวลาปฏิบัติงาน ตามลำดับ

6. ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีความเคารพนับถือ ให้เกียรติซึ่งกันและกันด้วยความจริงใจ เพื่อนร่วมงานให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานทุกระดับมีความสนิทสนมเป็นกันเอง และลำดับสุดท้ายคือ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และลำดับสุดท้ายคือ มีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะ สังสรรค์นอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

3. การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของกฤษฎา ตันเปาว (2558) ได้ศึกษาเรื่องกรณีศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ดีไลน์ คอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของพัชรี ชมพุดำ (2552, 190) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจจะนำมาซึ่งขวัญ กำลังใจในการทำงานก่อให้เกิดความรักความผูกพันรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรู้สึกว่าการเป็นของตนเอง อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และผลสัมฤทธิ์ขององค์กร ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้บริหารบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ได้มีการวางแผนการความสัมพันธ์ในหน่วยงานทุกระดับ เช่น พนักงานเมื่อมีปัญหาหรือไม่ได้รับความยุติธรรมสามารถเข้าพบผู้บริหารได้ตลอดเวลา การทำงาน ระบบการปกครองในองค์กรเหมือนกับการบริหารแบบเพื่อนร่วมงาน มากกว่าระบบการบริหารงานแบบเจ้านายทุก ๆ ปี บริษัทจะจัดกีฬานันทนาการ การจัดงานเลี้ยงขอบคุณพนักงาน และการเดินทางร่วมกันศึกษาดูงานภายในประเทศ เป็นต้น

1.1 ด้านความสำเร็จของงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสุภาพร เทาบุรี (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทโตโย-ไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของพัชรี ชมพุดำ (2552, 190) การสร้างแรงจูงใจจะนำมาซึ่งขวัญ กำลังใจในการทำงานก่อให้เกิดความรักความผูกพันรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรู้สึกว่าการเป็นของตนเอง อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และผลสัมฤทธิ์ขององค์กร ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้บริหารบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ก่อนมอบหมายงานให้ปฏิบัติจะต้องศึกษาภูมิหลังของพนักงานแต่ละคนอย่างละเอียด เช่น เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานก่อนการตัดสินใจมอบหมายงานในหน้าที่สำคัญให้ดำเนินการปฏิบัติ ดังนั้นพนักงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่บริษัทกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

1.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของกฤษฎา ตันเปาว (2558) ได้ศึกษาเรื่องกรณีศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ดีไลน์ คอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของเอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554, 135) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นการเพิ่มพูนผลผลิตและผลงาน ขององค์กร ในหน่วยงานใดก็ตาม ถ้าใช้หลักการและเทคนิคแรงจูงใจมาช่วยในการบริหารงานแล้วย่อมเป็น การเพิ่มพูนผลงานของพนักงานและผลผลิตขององค์กรทั้งนี้เพราะพนักงานหรือผู้ถูกจูงใจจะขยันปฏิบัติงาน มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ นำมาใช้ในบริษัท โดยเฉพาะเกี่ยวกับเครื่องจักรกล ดังนั้นพนักงานจะมีความรู้สึกว่าตลอดเวลาการทำงานเป็นเรื่องใหม่ ๆ และจะ ได้ความรู้ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน เพราะต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา ซึ่งเป็นการเพิ่มทักษะและ ประสบการณ์ให้กับตนเอง

1.3 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสุภาพร เท่าบุรี (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานในองค์การ กรณีศึกษา บริษัทโตโย-ไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อนิวัช แก้วจำนงค์ (2554, 179-180) กล่าวว่า ผู้บริหารต้องสร้างแรงจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อให้มี ความกระตือรือร้นในการทำงานตามความสนใจ บุคคลย่อมต้องทำงานที่ตนเองสนใจเนื่องจากจะทำได้ดีโดย สามารถพัฒนาฝีมือได้อย่างเต็มที่ องค์การต้องศึกษาและตรวจสอบให้ได้ว่าใครมีความสนใจในเรื่องใดจะได้ มอบหมายงานได้อย่างถูกต้องกับประเภทงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถทำงานใน ส่วนที่สนใจได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากงานที่บริษัทดำเนินการคือการประมงหลวงภาครัฐ และ ภาคเอกชน การทำงานจะต้องดำเนินตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะเรื่องเวลาที่แล้วเสร็จ โดยเฉพาะการส่งมอบงานและการตรวจสอบงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งสำคัญบริษัทได้ฝากความรับผิดชอบต่องานไว้ กับพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงาน ดังนั้นการปฏิบัติงานเสร็จในช่วงเวลาที่กำหนดและเป็นไปตามมาตรฐานที่ กำหนด ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่เขาเหล่านั้นทำมีสำคัญและก่อให้เกิดชื่อเสียงกับบริษัท และตนเองนั่นเอง

1.4 ด้านความก้าวหน้า พบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสุภาพร เท่าบุรี (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานในองค์การ กรณีศึกษา บริษัทโตโย-ไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุศักดิ์ จิรายุสวัสดิ์ (2557) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจเป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่งในการควบคุมพฤติกรรม มนุษย์ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ เป็นได้ทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจบุคคลให้ ทำงานสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ เช่น รางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน หมายถึง รางวัลตอบแทนความ อุดสาหะความขยันหมั่นเพียร เช่น การให้เกียรติยศ ชื่อเสียง การให้รางวัลบุคลากรดีเด่น การให้ประกาศ เกียรติคุณโล่ห์ รางวัลต่าง ๆ ที่มีใช้ตัวเงินแต่เป็นสิ่งที่มีความหมาย นอกจากนี้นี้ยังรวมถึงการพัฒนาฝึกอบรมให้ บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้นสำหรับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งได้รับประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน การมอบ รางวัลที่แสดงถึงความสำเร็จในอาชีพ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากบริษัทฯ ได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ในองค์กร จึงได้ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับและทุกคนรับการส่งเสริมให้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาหาความรู้ เพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน โดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ภายในประเทศ และต่างประเทศ

1.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุศักดิ์ จิรายุสวัสดิ์ (2557) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจเป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่งในการควบคุมพฤติกรรม

มนุษย์ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ เป็นได้ทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก โดยแรงจูงใจภายในบุคคลสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ เช่น แรงจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน ในขณะที่แรงจูงใจภายนอกทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เช่น แรงจูงใจด้วยรางวัลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับมนุษย์ทุกคนในการดำรงชีพในสังคมเพื่อจัดซื้อสิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภคมาสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ลักษณะของรางวัลตอบแทนที่เป็นตัวเงินสามารถแบ่งออกได้ตามลักษณะการจ่าย ดังนี้ 1) เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นประจำทุกเดือนจำนวนหนึ่งจ่ายให้เป็นประจำสม่ำเสมอ 2) ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับงานที่สำเร็จตามที่ตกลงกัน โดยจ่ายให้เป็นรายสัปดาห์ หรือรายชั่วโมง รายวัน หรืออาจให้ตามผลงานที่ทำได้เป็นขั้นต่อหน่วย 3) ค่าตอบแทนพิเศษ ได้แก่ โบนัส คือ ค่าตอบแทนที่องค์การจ่ายให้แก่บุคลากรเป็นพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง โดยอาจกำหนดจำนวนเงินเป็นเท่าของเงินเดือนประจำ ขึ้นอยู่กับความสามารถ ระยะเวลาในการทำงาน ปริมาณของคุณภาพของงาน หรือประสิทธิภาพในการทำงาน 4) ค่าคอมมิชชั่น หมายถึง ค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ทำหน้าที่ขายสินค้าได้ โดยอาจกำหนดเป็นจำนวนร้อยละของมูลค่าสินค้าที่จำหน่ายได้ และ 5) ส่วนแบ่งกำไร หมายถึง ค่าตอบแทนพิเศษที่ได้จากผลกำไรที่หน่วยงานทำได้ การจูงใจประเภทนี้จะช่วยให้บุคลากรเพิ่มความสามารถในการทำกำไรสูงสุดให้แก่หน่วยงานเพื่อผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับด้วย ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ จึงต้องปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล โดยเฉพาะการดูแลบุคลากรในองค์กร ดังนั้นค่าตอบแทนที่บริษัทดำเนินการจ่ายให้กับบุคลากรเป็นไปตามเป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

1.6 ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของกฤษฎา ตันเปาว (2558) ได้ศึกษาเรื่องกรณีศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ดีไลน์ คอนสตรัคชั่น และผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของเอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2554, 135) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงาน การผลิต และอื่น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลของงานและของคน ซึ่งแรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดการกระทำหรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยนำเอาสิ่งเร้าที่บุคคลนั้นพึงพอใจมาเร้าหรือกระตุ้นให้เกิดแรงขับ เพื่อบรรลุเป้าหมายก็จะช่วยให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ เช่น พนักงานที่ทำงานโรงงานอุตสาหกรรม หากเขาบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติ มีคนมาชมผลงานของเขา หรือให้เขาได้ทำงานที่ถนัด พนักงานเหล่านั้นย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้บริหารบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม และมีการสร้างทีมงานที่แข็งแกร่ง โดยมีกิจกรรมที่ส่งเสริมและสร้างความเข้มแข็งให้กับทีมงาน เช่น การให้ความรู้การทำงานเป็นทีม การจัดกีฬาสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร การจัดกิจกรรม 5ส ร่วมกัน การรับประทานอาหารร่วมกัน (โรงอาหาร) การจัดศึกษาดูงานภายในประเทศ และต่างประเทศร่วมกัน ทำให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการ และสร้างความสนิทสนมขึ้นโดยธรรมชาติ ตลอดจนเกิดความสามัคคีในหมู่คณะ

2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริ นาคละอ (2552) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายและบริการ ลูกค้า

นครหลวงที่ 3.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจากเพศชาย และเพศหญิง มีวุฒิภาวะในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทุกคนต้องผ่านการทดลองงานเหมือนกันก่อนได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของบริษัทฯ สิ่งที่บริษัทฯ ตอบแทนให้กับพนักงานทุกคน คือ เงินเดือน สวัสดิการ และเงินตอบแทน ก็นำมาปฏิบัติเหมือนกันไม่แบ่งแยกว่าเป็นเพศชาย และเพศหญิง

2.2 ความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัท ก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมืองนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจากบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) มีกฎระเบียบและข้อบังคับที่ใช้กับพนักงานทุกระดับเหมือนกัน ดังนั้นอายุพนักงานที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัท ก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมืองนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจากที่บริษัทประกาศใช้กฎระเบียบ แนวทางปฏิบัติงานของบริษัท เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ ทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต้องใช้กฎระเบียบของบริษัทเดียวกัน ดังนั้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากกัน

2.4 ความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริ นาคละอ (2552) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากบริษัท ฯ มีกฎเกณฑ์ในการปรับขึ้นเงินเดือนที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งบริษัท และเป็นไปอย่างโปร่งใส ทำให้พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.5 ความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของทวี ทองอยู่ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องจากบริษัทฯ มีกฎเกณฑ์การออกจากงาน และสัญญาการจ้างงานที่เป็นธรรมให้กับพนักงานทุกคน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงในอาชีพที่ปฏิบัติ ดังนั้นพนักงานที่มีอายุงาน มีความคิดเห็นในแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ผลงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง

บริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ควรจะนำชื่อของพนักงานและผลงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จัดแสดงในบอร์ดต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับรู้ ตลอดจนมีการให้รางวัล และป้ายประกาศสดุดีความสำเร็จ เป็นต้น

2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ งานที่ได้รับหมายให้ทำมีอิสระในการปฏิบัติอย่างเต็มที่ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ควรศึกษางานและภูมิหลังของพนักงานก่อนที่จะมอบหมายงานให้ทำ ทำให้ทราบถึงขีดความสามารถในการทำงานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท เมื่อมั่นใจว่าพนักงานคนนั้นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ควรจะมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้เขาปฏิบัติด้วย

3. ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ งานที่รับผิดชอบให้อำนาจในการตัดสินใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ก่อนที่จะตัดสินใจมอบหมายงานให้พนักงานปฏิบัติควรจะศึกษาภูมิหลังและประวัติการทำงานของเขาอย่างละเอียดว่าศักยภาพของพนักงานคนนั้นจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมีโอกาสสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ถ้าพนักงานคนนั้นมีศักยภาพอย่างเพียงพอควรจะสนับสนุนให้อำนาจในการปฏิบัติงานนั้นอย่างเต็มที่ ภายใต้กฎระเบียบของบริษัทที่สามารถเอื้อได้

4. ด้านความก้าวหน้า พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ปรับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่ง เพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ควรจะต้องให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติการต้องปรับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งทุก ๆ 2 ปี โดยมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ล่วงหน้า และเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานที่จะต้องสับเปลี่ยนได้เรียนรู้งานล่วงหน้า เมื่อพนักงานถูกสับเปลี่ยนหมุนเวียนตามแผนงานที่กำหนดจะได้ทำงานประสานงานเดิมได้อย่างไม่สะดุด อันจะทำให้บริษัทขับเคลื่อนได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลามีความเหมาะสมกับระยะเวลาปฏิบัติงาน ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ควรจะต้องพิจารณาปรับเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาให้มีความเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน อันจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้ถูกบริษัทเอาเปรียบ

6. ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ มีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะ สังสรรค์นอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) ควรจะดำเนินการดังนี้ 1) จัดประชุมผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการทุกแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หัวข้อประชุมคือ “การสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน” เพื่อระดมความคิดเห็น และวางแผนในการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน 2) แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อวางแผน 3) นำผลการประชุมไปแจ้งพนักงานรับทราบ 4) จัดทำแบบสำรวจความต้องการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น 5) นำผลจากแบบสำรวจมาประมวลผล และนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงรับทราบ 6) ผู้บริหารมีข้อเสนอแนะ และปรับปรุง 7) จัดประชุมพนักงานทั้งหมดของบริษัท เพื่อการลงมติ และ 8) ปฏิบัติตามแผนที่ผ่านการเห็นชอบทั้งผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุก ๆ คน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัจจัยใดบ้างของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาในครั้งนี้ต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์และทราบถึงปัจจัยใดที่มีหรือไม่มีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานซึ่งทำให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) จะได้นำไปวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

2. การวิจัยเรื่อง เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ครั้งต่อไปในอนาคต ควรนำเครื่องมือเชิงคุณภาพมาใช้ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานบริษัทสยามราช จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้ข้อมูลครอบคลุมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกมิติ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา ตันเปาว. (2558). **กรณีศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ดีไลน์ คอนสตรัคชั่น จำกัด.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์).
- กฤษฎา เขียววัฒนสุข, สุพร อ่อนพุทธา และธัญญลักษณ์ เทพแพง. (2561). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร:กรณีศึกษา บริษัทบริดจสโตน จำกัด. **วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา**, 7(2), 79-90
- จิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์. (2555). **ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัท ก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมืองนครราชสีมา.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- ถนอมศักดิ์ จิรายุสสวัสดิ์. (2557). **จิตวิทยาเพื่อความสำเร็จ.** กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ทวี ทองอยู่. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เคซีอีอีเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน).** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ธงชัย ศรีมณฑก. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตราชบุรี.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง).
- พัชรี ชมพุดา. (2552). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: แมคกรอ-ฮิล.
- ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม. (2553). **พื้นฐานการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- ศิริ นาคละอ. (2552). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายและบริการ ลูกคานครหลวงที่ 3.1 บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน).** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชบุรี).
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมคิด บางโม. (2553). **องค์การและการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.
- สุภาพร เท่าบุรี. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานในองค์การ กรณีศึกษา บริษัทโตโย-ไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- อนิวัช แก้วจำนง. (2550). **หลักการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: นาคศิลป์โฆษณาสงขลา.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2554). **จิตวิทยาบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษรสยามการพิมพ์.

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

สาเหตุและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ศรัณย์ วิริยธนกุล¹

ชฎาพร ธิฆาอุมมาร²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสาเหตุการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อหาแนวทางแก้ไขการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขต กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการเก็บข้อมูลทางด้านความคิดเห็น ความเชื่อ เจตคติ ความรู้ พฤติกรรม การรับรู้ ความรู้สึก และอารมณ์ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรมีจำนวนทั้งหมด 1,200 คน ใช้สูตรการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่ลาออก จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง)

ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีสาเหตุมาจาก 1) ความก้าวหน้าในงาน 2) ความเครียดที่เกิดจากความกดดันในการขายผลิตภัณฑ์ 3) การได้รับงานในปริมาณที่มากเกินไป 4) ความไม่เป็นธรรมในการประเมินผลงาน 5) ความไม่สะดวกในการเดินทาง 6) สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี 7) ความมั่นคงในงานค่อนข้างต่ำ 8) ค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม และ 9) ลาออกเพื่อศึกษาต่อ โดยแนวทางแก้ไขปัญหาคือ 1) ลดความสำคัญในด้านการขายผลิตภัณฑ์ 2) ปรับปริมาณงานให้มีความ 3) มีความยุติธรรมในการประเมินผล 4) ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการทำงาน 5) เปิดโอกาสกับพนักงานระดับล่างที่มีประสบการณ์ได้มีโอกาสก้าวหน้าขึ้น และ 6) ให้โอกาสพนักงานได้ทำงานสาขาที่ใกล้กับที่พัก

คำสำคัญ: สาเหตุ แนวทางแก้ไข การลาออก

¹ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ จังหวัด กรุงเทพมหานคร 10240

² โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ จังหวัด กรุงเทพมหานคร 10240 E-mail : kaooat@hotmail.com

CAUSES AND SOLUTIONS OF EMPLOYEE'S RESIGNATION OF KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN BANGKOK

Saran Viriyathanakul¹

Chadaporn Teekauttamakorn²

Abstract

The purposes of this study were (1) to investigate the causes of employees' resignation of Krung Thai Bank Public Company Limited (KTB) in Bangkok; and (2) to find out the solutions of KTB employees' resignation. This study was a qualitative research. In-depth Interview technique was used to collect data related to opinions, beliefs, attitudes, knowledge, behavior, perception, feelings, and emotions. The data were analyzed to find out the causes and solution of KTB employees' resignation in Bangkok. Population were 1,200 resigned employees and there were 300 resigned employees computed as sample group. Purposive sampling was used to draw studied samples. There were only 30 resigned employees being interviewed (accounted for 10 percent of sample group).

The study revealed that resignation of employees arises from (1) less promotion opportunity; (2) stress from product selling; (3) over workload; (4) unfair performance evaluation; (5) travel inconvenience; (6) bad organizational environment, (7) relatively low work stability; (8) inappropriate remuneration; and (9) resignation to study. The solutions of resignation revealed as follows: (1) reduce the importance of product selling; (2) adjust the workload appropriately; (3) create performance fairness; (4) provide opportunity for employees to express their opinion; (5) provide opportunity for experienced low-level employees to be promoted; and (6) allow employees to work close to the accommodation.

Keywords: Causes, Solutions, Resignation

¹ Master of Business Administration Program, Samutsakorn Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University
Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240

² Master of Business Administration Program, Samutsakorn Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University
Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240, E-mail : kaooat@hotmail.com

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคลากร เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กรอย่างยิ่ง เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความคิดสร้างสรรค์จะเป็นตัวผลักดันที่สำคัญ ที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่จะสามารถรักษามูลค่าของบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันที่พนักงานจะมีต่อองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานเอื้อประโยชน์ต่อกัน โดยคนเป็นผู้สร้างสรรค์งานและใช้งานเป็นสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์นี้จะเห็นว่า หากบุคลากรในองค์กรได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุความต้องการที่ตั้งไว้ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมายของงาน และเป้าหมายขององค์กรได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2539 และ ธนิกานต์ มาฆะศิริานนท์, 2545)

ในปัจจุบันธนาคารกรุงไทยได้ทำการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในเรื่องของสภาพเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบมาจากสังคม การเมืองในประเทศ จนกระทั่งเศรษฐกิจโลก เพื่อเป็นการรองรับกับความเจริญเติบโตในอนาคต ทางธนาคารกรุงไทยก็มีนโยบายรองรับออกมามากมายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตาม พนักงานธนาคารกรุงไทยภายใต้สภาวะแข่งขันทางธุรกิจในยุคโลกไร้พรมแดนที่เต็มไปด้วยการแข่งขันชิงโอกาสความได้เปรียบทางธุรกิจ แต่ละองค์กรต่างต้องการสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเข้ามาทำงานให้กับองค์กรของตน เพราะสิ่งสำคัญที่สุดจะทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้และเจริญก้าวหน้าต่อไปได้นั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้แต่ละแห่งต้องยอมลงทุนและใช้เวลาอย่างมากกับกระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญในงานแต่ละด้าน โดยหวังว่าบุคคลเหล่านั้นจะเข้ามาทำงานทุ่มเทความสามารถที่เขาอยู่ในการทำงานให้กับองค์กร แต่เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในองค์กรมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอยู่ตลอดเวลาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลทั้งทางบวกและทางลบต่อบุคคล ผลในทางบวกก็จะทำให้คนรักองค์กร มีความสุขในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรและทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่หากเกิดผลในทางลบก็อาจทำให้บุคคลผู้นั้นไม่รักองค์กร มีความรู้สึกต่อต้านองค์กร ทำงานไม่เต็มความสามารถ ไม่มีความสุขในการทำงาน และหาทางลาออกจากองค์กรไปในที่สุด (โชคดี รักทอง, 2523)

จากการศึกษาข้อมูลอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2560 พบว่า อัตราการลาออกของพนักงาน มีจำนวน 1,200 คน คิดเป็นร้อยละ 12 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 10,000 คน ในขณะที่ผู้บริหารของธนาคารต้องการให้การลาออกของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ลดลง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะสามารถช่วยตอบสนองนโยบายของธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไข ทำให้พนักงานลาออกลดลง หรือไม่ลาออกเลย เพื่อที่จะลดความสูญเสียไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียด้านเวลา และเงินงบประมาณขององค์กร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยจะทำการศึกษากับกลุ่มพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางป้องกันการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการได้ทำการศึกษามากมายเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน (Dubey, Gunasekaran, Altay, Childe, & Papadopoulos, 2016) ซึ่งนักวิจัยและนักวิชาการหลายคนได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับคำว่า ลาออกไว้แตกต่างกัน ซึ่ง Allen (2008) ได้อธิบายถึง การลาออกว่า คือ พฤติกรรมของพนักงานที่ย้ายจากสถานที่ที่พวกเขาเคยทำงานไปทำงานในสถานที่อื่น นอกจากนี้ Tett and Meyer (1993) กล่าวว่า การลาออก หมายถึงสถานการณ์ที่พนักงานต้องการค้นหาและไปทำงานในองค์กรอื่น ๆ นอกจากนี้ Mobley (1982) ยังได้นิยามคำว่า ลาออก หมายถึงการยุติการเป็นสมาชิกในองค์กรโดยบุคคลที่ได้รับเงินชดเชยจากองค์กร

การลาออกสามารถแบ่งออกเป็นสองประเภทหลัก ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย การออกจากองค์กรโดยสมัครใจและการออกจากองค์กรโดยไม่สมัครใจ โดย Bennell (2004) กล่าวว่า การลาออกโดยสมัครใจ หมายถึง การที่พนักงานตัดสินใจที่จะหยุดทำงานในองค์กรที่เคยปฏิบัติงาน และเลือกที่จะยุติความสัมพันธ์กับนายจ้างในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งสาเหตุของการที่พนักงานตัดสินใจออกจากที่ทำงานนั้นมักจะมีเหตุผลมาจากส่วนตัวหรือที่เกี่ยวข้องกับงานหมวดหมู่อื่น ๆ เช่น ลักษณะของงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ดาวเดือน โลหิตปุระ และชัยวัฒน์ สมศรี, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับ พรณิภา เนื่อนา (2555) ที่กล่าวว่า การรับรู้บรรยากาศบริหารงานในองค์กร เช่น ความยุติธรรมในการบริหารงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดเห็น การสร้างความผูกพันอันดีกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับความช่วยเหลือระหว่างพนักงาน และความสบายใจในการทำงานร่วมกัน มีผลต่อความต้องการลาออกของพนักงาน และยังสอดคล้องกับ ญัฐพร พิงบ้านเกาะ และกฤษฎา พชรวานิช (2555) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานสามารถรวมไปถึงความเครียดที่เกิดจากการที่พนักงานรู้สึกกดดันจากการทำงาน พนักงานรู้สึกเครียดและเบื่อหน่าย ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของพนักงาน พนักงานมองหาโอกาสในการเปลี่ยนงาน บรรยากาศในการทำงานในที่อื่นที่ดีกว่า เป็นต้น

ในขณะที่การออกจากองค์กรโดยไม่สมัครใจ หมายถึง การที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรปัจจุบันโดยไม่ได้เต็มใจ ซึ่งอาจจะมีสาเหตุเนื่องมาจากการเสียชีวิตหรือเจ็บป่วย นอกจากนี้นายจ้างสามารถแจ้งให้พนักงานออกจากงานโดยตรงโดยพนักงานไม่ได้สมัครใจ เนื่องจากการที่พนักงานอาจจะขาดความสามารถในภาคปฏิบัติงาน หรือองค์กรมีการปรับระบบ หรือตัดสินใจลดจำนวนแรงงานลง

แนวทางในการแก้ไขปัญหาการลาออกจากองค์กรสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ญัฐพร พิงบ้านเกาะ และกฤษฎา พชรวานิช (2555) กล่าวว่า การจัดสรรหน้าที่และค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน สามารถช่วยลดปัญหาการลาออกจากองค์กรที่เคนทำงานอยู่ นอกจากนี้ พรณิภา เนื่อนา (2555) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน มีการประเมินและกระบวนการประเมินที่เหมาะสมและเป็นธรรม และมีการเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานได้มีแรงจูงใจที่อยากอยู่ในองค์กร และมีความผูกพันในองค์กร ซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรจะส่งผลให้พนักงานและงานเอื้อประโยชน์ต่อกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมายของงาน และเป้าหมายขององค์กรได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2539 และ ธนิกานต์ มาชะศิริานนท์, 2545)

ผู้วิจัยศึกษาโดยใช้รูปแบบการวิจัยคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการเก็บข้อมูลด้านความคิดเห็น ความเชื่อ เจตคติ ความรู้ พฤติกรรม การรับรู้ ความรู้สึกและอารมณ์ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คือนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ลาออกในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 1,200 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณจากประชากรทั้งหมดโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรในการวิจัยครั้งนี้
 e = ค่าคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากร
 ซึ่งการวิจัยนี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5

แทนค่า

ค่าที่ได้จากการคำนวณคือ $n = 300$ คน

ประชากรทั้งหมดจำนวน 1,200 คน ใช้สูตรการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ลาออก จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง)

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบเชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการใช้คำถามเหมือนกันทุกคน เป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิธีการวิจัย (Methodology) ที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง โดยมีคำถามดังนี้

คำถามที่ 1 ช่วงที่ท่านทำงานที่ธนาคาร ท่านทำในตำแหน่งใด และมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องใดบ้าง

คำถามที่ 2 ระยะเวลาที่ท่านได้ทำงานร่วมกับธนาคาร

คำถามที่ 3 ขณะที่ท่านปฏิบัติงานในธนาคาร ท่านมีความประทับใจและไม่ประทับใจในเรื่องใดบ้าง

คำถามที่ 4 สาเหตุที่ท่านตัดสินใจลาออกจากธนาคาร คืออะไร

คำถามที่ 5 ท่านต้องการให้ทางธนาคารปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดมากที่สุดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดพนักงานลาออก

คำถามที่ 6 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) พนักงานที่ลาออกในปี พ.ศ.2560 จำนวน 30 คน ที่สามารถติดต่อได้จากข้อมูลในระบบงานของธนาคาร ผ่านการนัดสัมภาษณ์และทางโทรศัพท์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยจำแนกความเห็นที่เหมือนกัน หรือสอดคล้องกันและความเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งจะอ้างเหตุผลและข้อเท็จจริงที่แต่ละคนเห็นสอดคล้องกันมาสนับสนุนความเห็นดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางป้องกันการลาออกของพนักงาน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาโดยใช้รูปแบบการวิจัยคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการเก็บข้อมูลด้านความคิดเห็น ความเชื่อ เจตคติ ความรู้ พฤติกรรม การรับรู้ ความรู้สึกและอารมณ์ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแนวคำถามให้มีความสอดคล้อง ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร คาดว่าผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทย และยังช่วยในการส่งเสริมและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตอื่น ๆ ของประเทศไทยต่อไป

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ลาออกในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 1,200 คน ใช้สูตรการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ลาออก จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง)

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังนี้

1. ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 30 คน ประกอบด้วย ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการ เจ้าหน้าที่อาวุโสศูนย์ปฏิบัติการสัญญาสินเชื่อธุรกิจ เจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์ที่ปรึกษาธุรกิจ เจ้าหน้าที่อาวุโสซูเปอร์ไวเซอร์ที่ปรึกษาธุรกิจ เจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์ธุรกิจสินเชื่อ เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานสาขา หัวหน้าส่วนสนับสนุนงานสาขา เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ หัวหน้าส่วนธุรกิจสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ปรับโครงสร้างหนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์ต่างประเทศ หัวหน้าส่วนศูนย์ปฏิบัติการสัญญาสินเชื่อธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธุรกรรมสินเชื่อ

2. ระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับธนาคารของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาที่ได้ร่วมงานกับธนาคารตั้งแต่ระยะเวลาที่นานที่สุดคือ 10 ปี ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งหัวหน้าส่วนสนับสนุนงานสาขา และหัวหน้าส่วนธุรกิจสัมพันธ์ ระยะเวลา 6 ปี 10 เดือน ตำแหน่งหัวหน้าส่วน

ศูนย์ปฏิบัติการสัญญาสินเชื่อบริการ จำนวน 1 คน ระยะเวลา 5 ปี ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส ซุปเปอร์ไวเซอร์ที่ปรึกษารัฐกิจ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการธุรกรรมสินเชื่อ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่อาวุโสศูนย์ปฏิบัติการสัญญาสินเชื่อบริการ จำนวน 1 คน ระยะเวลา 4 ปี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการสัญญาสินเชื่อบริการ จำนวน 1 คน ระยะเวลา 3 ปี 9 เดือน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสศูนย์ปฏิบัติการสัญญาสินเชื่อบริการ จำนวน 1 คน ระยะเวลา 3 ปี 8 เดือน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ซุปเปอร์ไวเซอร์ธุรกิจสินเชื่อ จำนวน 1 คน ระยะเวลา 2 ปี 3 เดือน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์ต่างประเทศ จำนวน 1 คน ระยะเวลา 2 ปี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 3 คน และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปรับโครงสร้างหนี้ จำนวน 1 คน ระยะเวลา 1 ปี 5 เดือน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ จำนวน 1 คน ระยะเวลา 1 ปี 4 เดือน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 2 คน ระยะเวลา 1 ปี 2 เดือน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 4 คน และตำแหน่งเจ้าหน้าที่สนับสนุนงาน สาขา จำนวน 1 คน ระยะเวลา 9 เดือน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 1 คน ระยะเวลา 8 เดือน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 1 คน ระยะเวลา 7 เดือน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 1 คน และระยะเวลาที่เข้าร่วมงานกับธนาคารของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราระยะเวลาที่ต่ำที่สุดคือ ระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 1 คน

3. จากการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

3.1 ความประทับใจ-ไม่ประทับใจ ที่เข้าร่วมงานกับธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 30 คน พบว่า สิ่งที่มีความประทับใจที่เข้าร่วมงานกับธนาคารมากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานที่คอยให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา มีจำนวน 18 คน หัวหน้างานที่คอยให้คำแนะนำในการทำงาน มีจำนวน 5 คน และความประทับใจธนาคารที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่และมีชื่อเสียง มีจำนวน 4 คน ส่วนความประทับใจที่เข้าร่วมงานกับธนาคารน้อยที่สุดคือ ความสัมพันธ์ที่ตึงเครียดระหว่างพนักงานกับลูกค้า มีจำนวน 1 คน

ส่วนสิ่งที่ไม่ประทับใจจากการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า ความกดดันเรื่องการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารทำให้เกิดความเครียด มีจำนวน 8 คน หัวหน้างาน มีจำนวน 5 คน และไม่ประทับใจเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 4 คน ส่วนความไม่ประทับใจที่เข้าร่วมงานกับธนาคารน้อยที่สุดคือ การเดินทางไม่สะดวก ที่ทำงานอยู่ห่างจากที่พักอาศัย มีจำนวน 1 คน

3.2 สาเหตุในการลาออกของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 30 คน พบว่า สาเหตุที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานอันดับแรกคือ ความก้าวหน้าในงานมีโอกาสน้อยที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ถูกปิดกั้น ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งมีพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน รองลงมาคือ ความเครียดที่เกิดจากความกดดันในงานขายผลิตภัณฑ์ธนาคารที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นประกันชีวิตหรือบัตรเครดิต โดยไม่คำนึงถึงในเรื่องการให้บริการที่ดี ซึ่งมีพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน การได้รับงานในปริมาณที่มาก พนักงานมีไม่เพียงพอ พนักงาน 1 คน จะต้องสามารถทำงานที่หลากหลาย ระบบการทำงานที่ซับซ้อน จะต้องมาทำงานนอกเวลา ซึ่งมีพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน ไม่มีความเป็นธรรมกับคนที่ทำงานอย่างทุ่มเทให้ความสำคัญกับพนักงานที่ทำแต่ยอดขายประกัน แต่ในส่วนเนื่องงานไม่ได้ทำอย่างจริงจัง ซึ่งมีพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน ความไม่สะดวกในการเดินทางเนื่องจากไกลจากที่พัก ซึ่งมีพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คน และสาเหตุในการลาออกของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง 4 อันดับสุดท้ายที่มีจำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวนและอัตราที่เท่ากันคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ความมั่นคงในงานที่ทำกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน ค่าตอบแทนที่น้อยเกินไปมีพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 คน และลาออกเพื่อศึกษาต่อ มีจำนวน 1 คน

3.3 แนวทางแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์จำนวน 30 คน พบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาการลาออกที่ธนาคารควรแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ ธนาคารควรลดความสำคัญในด้านการขายผลิตภัณฑ์ธนาคารไม่ว่าจะเป็นประกันชีวิตหรือบัตรเครดิต ควรให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่ดี ไม่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดและกดดันจากการทำงาน จำนวน 11 คน รองลงมาคือ ธนาคารควรปรับปริมาณงานให้มีความเหมาะสม จำนวน 6 คน ควรพิจารณาปรับเงินเดือนให้พนักงานเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีความสุขจะได้สร้างประโยชน์ให้กับธนาคาร มีจำนวน 4 คน ควรมีความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พนักงานที่ทำงานด้วยความทุ่มเทมีผลงานที่ชัดเจนควรได้รับการพิจารณามากกว่าพนักงานที่ไม่มีผลงานแต่มีความสนิทใกล้ชิดกับหัวหน้างาน มีจำนวน 2 คน ควรจะให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานเพราะพนักงานส่วนใหญ่จะต้องทำตามคำสั่งจากหัวหน้างานเท่านั้น มีจำนวน 2 คน ธนาคารควรเปิดโอกาสกับพนักงานระดับล่างที่มีประสบการณ์ได้มีโอกาสก้าวหน้าขึ้น ได้ทำงานที่ท้าทายขึ้นจำนวน 1 คน ควรจะให้โอกาสพนักงานได้ทำงานสาขาที่ใกล้กับที่พักเพื่อความสะดวกในการเดินทาง มีจำนวน 1 คน ไม่มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการลาออก จำนวน 2 คน

การอภิปรายผล

สาเหตุในการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า สาเหตุที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน คือ 1) ความก้าวหน้าในงาน การจะได้รับเลื่อนตำแหน่งมีโอกาสน้อย ถูกปิดกั้น ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 2) ความเครียดที่เกิดจากความกดดันในเรื่องของงานขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ประกันชีวิต บัตรเครดิต เป็นต้น โดยไม่คำนึงถึงในเรื่องการให้บริการที่ดี 3) การได้รับงานในปริมาณที่มาก พนักงานมีไม่เพียงพอ พนักงาน 1 คน จะต้องสามารถทำงานที่หลากหลาย ด้วยระบบการทำงานที่ซ้ำซ้อน ทำให้ต้องทำงานนอกเหนือเวลางาน 4) ความไม่เป็นธรรม ไม่มีความเป็นธรรมกับคนที่ทำงานอย่างทุ่มเท ให้ความสำคัญเฉพาะพนักงานที่ทำยอดขายได้ดี แต่ไม่ได้ทำในส่วนอื่นอย่างจริงจัง 5) ความไม่สะดวกในการเดินทาง เนื่องจากไกลจากที่พัก 6) สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี 7) ความมั่นคงในงานค่อนข้างต่ำ 8) ค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม และ 9) ลาออกเพื่อศึกษาต่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดาวเดือน โลหิตประ และชัยวัฒน์ สมศรี (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน คือ ลักษณะของงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ พรธินา เนื่อนา (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาระดับความต้องการลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศบริหารงานในองค์กร เช่น ความยุติธรรมในการบริหารงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดเห็น การสร้างความผูกพันอันดีกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับความช่วยเหลือระหว่างพนักงาน และความสบายใจในการทำงานร่วมกัน มีผลต่อความต้องการลาออกของพนักงานธนาคาร ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ ญัฐพร พิงบ้านเกาะ และกฤษฎา พัทธราวิช (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน โดยผลการศึกษาพบว่า ความเครียดที่เกิดจากการที่พนักงานรู้สึกกดดันจากงานขายประกันชีวิต ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกเครียดและรู้สึกเบื่อหน่าย ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของพนักงาน พนักงานมองหาโอกาสในการเปลี่ยนงาน บรรยากาศในการทำงานในที่อื่นที่ดีกว่า

แนวทางแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงาน คือ 1) ควรให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่ดี ไม่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดและกดดันจากการทำงาน 2) ธนาคารควรปรับปริมาณงานให้มีความเหมาะสม ควรพิจารณาปรับเงินเดือนให้พนักงานเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีความสุขจะได้สร้างประโยชน์ให้กับธนาคาร 3) ควรมีความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พนักงานที่ทำงานด้วยความทุ่มเทมีผลงานที่ชัดเจนควรได้รับการพิจารณามากกว่าพนักงานที่ไม่มีผลงานแต่มีความสนิทใกล้ชิดกับหัวหน้างาน 4) ควรจะให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานเพราะพนักงานส่วนใหญ่จะต้องทำตามคำสั่งจากหัวหน้างานเท่านั้น 5) ธนาคารควรเปิดโอกาสกับพนักงานระดับล่างที่มีประสบการณ์ได้มีโอกาสก้าวหน้าขึ้น ได้ทำงานที่ท้าทายขึ้น และ 6) ควรจะให้โอกาสพนักงานได้ทำงานสาขาที่ใกล้กับที่พักเพื่อความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับ ญัตติพร พิงบ้านเกาะ และกฤษฎา พัทธานิช (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน โดยผลการศึกษาพบว่า การจัดสรรหน้าที่และค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน และยังสอดคล้องกับ พรณิภา เนื่อนา (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาระดับความต้องการลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน มีการประเมินและกระบวนการประเมินที่เหมาะสมและเป็นธรรม และมีการเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานได้มีความพึงพอใจในงาน มีแรงจูงใจที่อยากอยู่ในองค์กร และมีความเต็มใจที่จะประพฤติปฏิบัติงานที่ดีให้กับองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Chaimongkol et. al. (2019) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงานและ พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัทคริสเตียนีและนิลเสน (ไทย) จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานด้านพฤติกรรมอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ธนาคารควรลดความสำคัญในด้านการขายผลิตภัณฑ์ธนาคารไม่ว่าจะเป็นประกันชีวิตหรือบัตรเครดิต ควรให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่ดี ไม่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดและกดดันจากการทำงาน
2. ธนาคารควรปรับปริมาณงานให้มีความเหมาะสม ควรพิจารณาปรับเงินเดือนให้พนักงาน เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีความสุขจะได้สร้างประโยชน์ให้กับธนาคาร
3. ควรมีความยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พนักงานที่ทำงานด้วยความทุ่มเทมีผลงานที่ชัดเจน ควรได้รับการพิจารณามากกว่าพนักงานที่ไม่มีผลงานแต่มีความสนิทใกล้ชิดกับหัวหน้างาน
4. ควรจะให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานเพราะพนักงานส่วนใหญ่จะต้องทำตามคำสั่งจากหัวหน้างานเท่านั้น
5. ธนาคารควรเปิดโอกาสกับพนักงานระดับล่างที่มีประสบการณ์ได้มีโอกาสก้าวหน้าขึ้น ได้ทำงานที่ท้าทายขึ้น
6. ควรจะให้โอกาสพนักงานได้ทำงานสาขาที่ใกล้กับที่พักเพื่อความสะดวกในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ อาจมีขอบเขตในการศึกษาที่จำกัดในหลาย ๆ ด้าน ดังนั้น หากมีผู้สนใจศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายเพิ่มขึ้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยขยายไปถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพราะในเรื่องเหล่านี้ก็สามารถถึงสาเหตุและลดอัตราการลาออกของพนักงานได้เช่นกัน
3. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ มีเวลาศึกษาวิจัยในระยะเวลากำหนด ข้อมูลที่ได้อาจจะยังไม่เพียงพอต่อการทำวิจัย ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีเวลาศึกษาวิจัยที่นานกว่านี้เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น และจะได้ผลการวิจัยที่มีคุณภาพสูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- โชคดี รักทอง. (2523). **ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนิกานต์ มาชะศิริานนท์. (2545). **เทคนิคการจูงใจพนักงาน**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์ เน็ทบุ๊ก.
- ดาวเดือน โลหิตปุระ และชัยวัฒน์ สมศรี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. **วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ**, 28(1), 167-168
- พรณิภา เนื่อนา. (2555). **การศึกษาระดับความต้องการการลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรปราการ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์นครราชสีมา).
- ณัฐพร พิงบ้านเกาะ และกฤษฎา พชรวานิช. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน. **รายงานสืบเนื่องการประชุมทางวิชาการบัณฑิตศึกษาศิลปการระดับชาติ ครั้งที่ 2** (น.604-617). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Allen, D. G. (2008). **Retaining talent: A guide to analyzing and managing employee turnover**. SHRM Foundation Effective Practice Guidelines Series, 1-43.
- Bennell, P. (2004). **Teacher motivation and incentives in sub-Saharan Africa and Asia. Knowledge and Skills for development**, Brighton.
- Chaimongkol, N., Chienwattanasook, K., Onputtha, S., Sookwilai, N. & Pongwang, N. (2018). Employees' Job Satisfaction and Employees' Desirable Behavior Affecting Employees' Work Performance: A Case of Christiani & Nielsen (Thai) Public Company Limited. **Journal of Interdisciplinary Research: Graduate Studies**, 7(2), 105-117.
- Dubey, R., Gunasekaran, A., Altay, N., Childe, S. J., & Papadopoulos, T. (2016). Understanding employee turnover in humanitarian organizations. **Industrial and Commercial Training**, 48(4), 208-214.
- Mobley, W. H. (1982). **Employee turnover: Causes, consequences, and control**. Addison-Wesley.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. **Personnel psychology**, **46**(2), 259-293.

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

คณิศร แก้วคำ¹

กนกวรรณ แสนเมือง²

ชัชวาล แสงทองล้วน³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการที่เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำนวน 385 คน สุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้องคือ 0.88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพ การให้บริการ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 46 หมู่ 3 ตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี 70150

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 46 หมู่ 3 ตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี 70150

³ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 96 หมู่ที่ 3 ถนนพหลโยธิน สาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอสคราย จังหวัดนครปฐม 73170

SERVICE QUALIT OF TUNG LUANG MUNICIPALITY, PAK THO DISTRICT, RATCHABURI PROVINCE

Kanisorn Kaewkham¹

Kanokwan Sanmuang²

Chatchawal Sangtongluan³

Abstract

The purposes of this research were to study the service quality and compare the opinions of service users towards the service quality of Tung Luang Municipality, Pak Tho District, Ratchaburi Province, classified by demographical factors. The sample group consisted of 385 people using the services of Tung Luang Municipality, Pak Tho District, Ratchaburi Province. The nonprobability sampling with accidental sampling was used to select the samples. A questionnaire was applied as the tool for data collection, verified by three experts and consistency was at 0.88. The used statistics consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, and the Scheffe method for pair matching comparison.

Research findings indicated that the service quality of Tung Luang Municipality, Pak Tho District, Ratchaburi Province was at high level. Considering in each aspects, it was found that tangibles, reliability, empathy, and responsiveness were in high level and assurance was in medium level. In addition, comparison of users' opinions towards the service quality of aforementioned municipality, classified by demographical factors, discovered that the users' different demographic factor in terms of gender did not affect the quality of service differently. Meanwhile, users' different demographic factors in terms of age, education, career, and salary affected the municipality service quality differently at 0.05 significant level.

Keyword: Service quality, Thung Luang Subdistrict Municipality

¹ Faculty of Management Science, Muban Chombueng Rajabhat University, 46/3 Chombueng Subdistrict, Chombeung District, Ratchaburi Province, 70150

² Faculty of Management Science, Muban Chombueng Rajabhat University, 46/3 Chombueng Subdistrict, Chombeung District, Ratchaburi Province, 70150

³ College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, No. 96, Moo 3, Phutthamonthon Sai 5 Road, Salaya Subdistrict, Salaya District, Nakhon Pathom Province, 73170

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 3/1 บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา 52 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยให้กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, มปป, หน้า 2)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่มากที่สุด และเป็นหน่วยดำเนินการ ซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นประการสำคัญ ซึ่งภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่งพัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นการส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรมด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, มปป, หน้า 7)

บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้แสดงแนวความคิดการให้บริการประชาชนไว้ว่ารัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน พร้อมกันนั้นเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ซึ่งมีขอบเขตกว้างมาก ครอบคลุมการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550, หน้า 97)

เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มุ่งมั่นปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายกำหนด และภารกิจของรัฐที่ได้รับมอบหมาย การบริการที่ผ่านมาพบว่า การให้บริการล่าช้า ขาดคุณภาพ ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ขาดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ประกอบกับการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประมาณสถานการณ์พัฒนาในปัจจุบัน และโอกาสการพัฒนาในอนาคตของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการเมือง การบริหาร และการพัฒนาบุคลากร พบว่า มีจุดอ่อนในเรื่อง

การบริการล่าช้า เครื่องมือเครื่องใช้ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น (งานนโยบายและแผน เทศบาลตำบลทุ่งหลวง, มปป, หน้า 9-10) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) กล่าวว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับมากเพราะจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 29) กล่าวว่า การบริการถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร หลักสำคัญที่ควรคำนึงในการให้บริการคือ คุณภาพของการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการมีความสำคัญ 2 ระดับ คือ ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ คือ จะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความรู้สึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไปและความสำคัญที่มีต่อผู้ให้บริการ คือ ทำให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่จากการบอกต่อแนะนำต่อหรือชื่อเสียงในทางที่ดีที่กระจายไป

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี เพื่อสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลแนวทางการประกอบการวางแผนบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลทุ่งหลวงให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

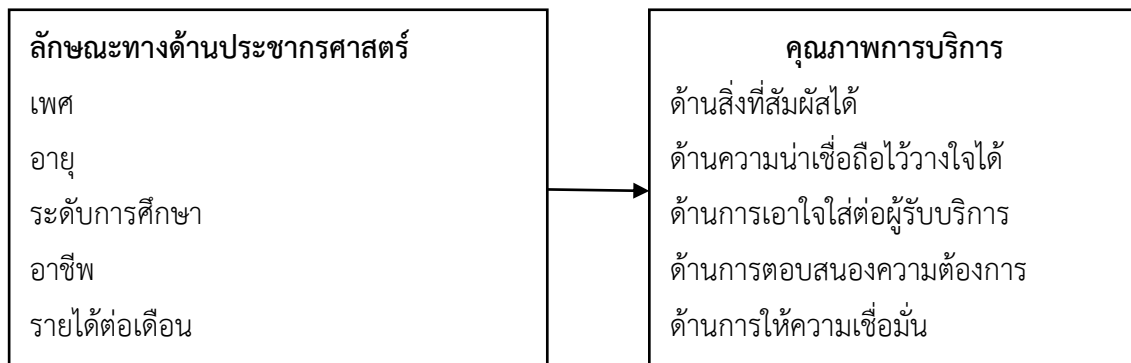
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงอำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมุติฐานงานวิจัย

- สมมุติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน
- สมมุติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน
- สมมุติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน
- สมมุติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน
- สมมุติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน

กรอบงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แท้จริง ซึ่งมาใช้บริการที่เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนว่ามีจำนวนเท่าไรที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนโดยใช้สูตรของ (Cochran, 1977) มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการของในเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมีจำนวน 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรีซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างคำถามในแต่ละด้านโดยลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ของลิเคิร์ต (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์โดยหาความถี่ และ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จากการตอบแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ นำมาตรวจนับคะแนนแต่ละข้อ แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.21 มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.84 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 อาชีพเกษตรกร จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33 และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ารายละเอียดดังต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน และปานกลาง จำนวน 1 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ความสะดวกในการเดินทาง สถานที่จอดรถ สะดวก ปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ใ้ค้บริการอย่างเพียงพอ ป้ายบอกจุดในการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจช่วยเหลือปัญหาให้ผู้รับบริการ งานที่รับบริการเสร็จตามกำหนดเวลา ระบบงานบริการมีความถูกต้องแม่นยำ การบริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ให้บริการ ตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปค่าเฉลี่ยน้อย ลำดับแรกมี 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ได้รับการต้อนรับอย่างเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปค่าน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่เข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตรเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อผู้รับบริการพบปัญหา ตามลำดับ

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปค่าน้อย ดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อสอบถามหรือขอคำแนะนำได้หลายช่องทาง เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในการรับบริการ ให้บริการโดยยึดกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า

1. เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของรวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 33-34) กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังมีอยู่ก็คือ ความมีตัวตน ซึ่งหมายถึงรูปลักษณ์ทางกายภาพของการบริการที่ดี เช่น โรงแรมจะต้องมีส่วนต้อนรับที่ตกแต่งอย่างมีรสนิยมและสะอาด สายการบินจะต้องมีที่นั่งของผู้โดยสารที่สะดวกสบายและกว้างขวาง มีอุปกรณ์ที่ให้ผู้โดยสารสามารถเลือกชมภาพยนตร์ ฟังเพลง เล่นเกมตามความต้องการของตนเองได้ เป็นต้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเทศบาลตำบลทุ่งหลวงมีสิ่งที่มีผู้มา

ใช้บริการและเกิดความประทับใจ เช่น อาคารสถานที่ ภูมิสถาปัตยกรรมโดยรอบ ความสะอาด และสถานที่ที่เป็นมิตรกับธรรมชาติ ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรอุมา ศรีสวนจิกร (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอร่องคำ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนิติพล ภูตะโชติ (2553, หน้า 49-50) กล่าวว่า การเข้าถึงลูกค้า คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากสถานที่ตั้งของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี มีความสะดวกในการเดินทาง

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 19) กล่าวว่า การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการประเภทนี้พบเห็นได้ทั่วไป ได้แก่ การให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ การให้บริการนัดด้วยเครื่องนัดการขายสินค้าผ่านตู้ขายของอัตโนมัติ หมอคู่อัตโนมัติด้วยเครื่องหยอดเหรียญ หรือหมอทางโทรศัพท์ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ เนื่องจากมีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำกว่าการให้บริการแบบคนและการส่งมอบบริการในแต่ละครั้งได้มาตรฐานตามที่ได้กำหนดไว้ แต่การให้บริการแบบนี้ไม่สามารถปรับปรุงแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ รวมทั้งไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ลูกค้าได้ทั้งหมด ดังนั้นจะพบได้ว่าการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มักจะต้องมีบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ต้องคอยตอบคำถามต่าง ๆ ให้ลูกค้าในระหว่างการใช้งาน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ได้กำหนดมาตรฐานการบริการให้กับพนักงานของเทศบาลปฏิบัติ ดังนี้ 1) การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสนทนันทอด้วย 2) การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเต็มที่ ไม่แสดงออกอย่างเหนียวหน่ายเย็นชา และติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ 3) การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า 4) การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของเทียมจันทร์ ศรีสมชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสุพรรณิ อินทร์แก้ว (2551, หน้า 36-40) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะความไม่แน่นอนสูง ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไหร่ ที่ไหน ลูกค้ามักจะสอบถามหาข้อมูลจากผู้อื่นเสมอ ก่อนการตัดสินใจใช้บริการ ธุรกิจบริการจึงมีวิธีการควบคุมคุณภาพการบริการ การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าโดยพิจารณาจากระบบการรับข้อเสนอแนะของลูกค้า การรับข้อร้องเรียนและเปรียบเทียบโดยใช้บริการของคู่แข่ง และการประเมินคุณภาพบริการจะต้องมีวิธีวัดความพึงพอใจจากการนำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาเป็นตัวชี้วัด เพราะเมื่อลูกค้าไม่พอใจจะแสดงออกด้วยข้อร้องเรียนหรือการดำเนิน

ต่าง ๆ นานา ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมได้การกำหนดเป็นภารกิจของเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องดำเนินการ

4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 173-175) กล่าวว่า ในการบริการที่ดีนั้นต้องตระหนักถึงคุณค่าของลูกค้า ผู้ให้บริการต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่าลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ลูกค้าเป็นผู้มีอำนาจซื้อ และมีความต้องการรับบริการ หากลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีก็ย่อมนำมาซึ่งรายได้สู่องค์กรและตัวผู้ให้บริการเอง อีกทั้งลูกค้ายังมีอำนาจของการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง การบอกปากอีกด้วย ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเทศบาลตำบลทุ่งหลวงได้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มีติดต่อย่างเท่าเทียมกัน และให้เกียรติกับผู้มารับบริการ

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรอุมา ศรีสวนจิก (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อัม อำเภอร่องคำ จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช วิรัชนิการวรรณ (2550, หน้า 98-106) กล่าวว่า เพื่อให้เห็นแนวคิดการให้บริการประชาชนชัดเจนขึ้น จึงนำตัวอย่างการให้บริการมาเสนอไว้ 1) การให้ประชาชนเลือกรับบริการ อาจเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกรับบริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือยินยอมเสียค่าใช้จ่ายด้วยความสมัครใจ เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น 2) การจัดบุคลากรต้อนรับและให้ความช่วยเหลือประชาชน ควรจัดให้มีบุคลากรอย่างน้อย 1 คน ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นพิเศษ มีหน้าที่เดินพบประชาชนเพื่อคอยต้อนรับ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนที่มาติดต่อราชการ และ 3) การเปิดกว้างช่องทางการให้บริการ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลายอย่างอาจดำเนินการในลักษณะที่ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว พร้อมกับประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายได้ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเทศบาลตำบลทุ่งหลวงเปิดให้บริการซักถามหรือข้อเสนอแนะต่างได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของพระมหาเดชินท์ สิทธิธัญญ (ผกา) (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่าง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง มีความจำเป็นเหมือนกันที่ต้องมาใช้บริการสถานที่ดังกล่าว เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การย้ายออกและย้ายเข้าในสำมะโนครัว เป็นต้น

2. อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ธัญญลักษณ์ ศรีพลาย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงแต่ละช่วงอายุก็จะใช้บริการไม่เหมือนกัน เช่น การศึกษา การพยาบาลสาธารณสุข การกีฬา การเริ่มทำบัตรประจำตัวประชาชน การเสียภาษี เป็นต้น

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรอุมา ศรีสวนจิก (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน เช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวงที่มีระดับการศึกษาต่างกันก็มาใช้บริการสถานที่ดังกล่าวก็แตกต่างกัน เช่น การศึกษา การพยาบาล สาธารณสุข การกีฬา การแจ้งลงทะเบียนราษฎร เป็นต้น

4. อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของเทียมจันทร์ ศรีสมชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอดงหลวง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากทุกอาชีพต้องใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การโอนย้าย การโอนเข้าซื้อในสามเณร เป็นต้น

5. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของเทียมจันทร์ ศรีสมชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอดงหลวง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ต้องใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวงเหมือนกัน เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่าอยู่ในระดับมาก และผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวง จะต้องดำเนินการสร้างช่องทางพิเศษสำหรับคนชราและผู้พิการโดยมีป้ายระบุชัดเจน

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าอยู่ในระดับมาก และผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานที่ให้บริการ ผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ควรทำปฏิกิริยาให้บริการโดยมีรายละเอียด เช่น การกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดสามารถเข้าพบผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวงได้โดยตรง

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก และผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทศบัญญัติ โดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายมาให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวงเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อผู้รับบริการพบปัญหา ผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

หลวง ควรจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศรวมถึงการศึกษาดูงานเทศบาลอื่นๆที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ควรจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงทุกมิติ (งานวิจัย) และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็นกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ทำให้ทราบระดับคุณภาพการบริการภาพรวมของเทศบาลในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นครั้งต่อไปควรศึกษา “ความพึงพอใจในการมารับบริการของเทศบาล ตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี” เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจขั้นสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้ได้ข้อมูลหลายมิติและสามารถเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งก่อนทำให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). **ทำเนียบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กระทรวงมหาดไทย.
- งานนโยบายและแผนเทศบาลตำบลทุ่งหลวง. (ม.ป.ป.). **แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ.2561-2564)**. เทศบาลตำบลทุ่งหลวง: ราชบุรี.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. ซีเอ็ดดูเคชั่น: กรุงเทพฯ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 10. ซีเอ็ดดูเคชั่น: กรุงเทพฯ.
- เทียมจันทร์ ศรีสมชัย. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารวิชาการจัดการสมัยใหม่**. 7(1): 76-87.
- ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารบัณฑิต วิทยาลัยพิษณุพนธ์**. 6(2): 65-71.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 1. บิสซิเนสอาร์แอนด์: กรุงเทพฯ
- นิติพล ภูตะโชติ. (2553). **การตลาดบริการ Service Marketing**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น: ขอนแก่น
- พระมหาเตชินท์สีทฐาภิภู (ผกา). (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอมืองจังหวัดมุกดาหาร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. (งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- รวีวรรณโปรยรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. โอเดียนสโตร์: กรุงเทพมหานคร.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2550). การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง. โฟร
เพช: กรุงเทพฯ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2551). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะยิ่ง. พิมพ์ครั้งที่ 4. บริษัท ธนาเพรส จำกัด:
กรุงเทพมหานคร.

อรอุมา ศรีสวนจิกร. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอกู่ศรีอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

Cochran, W. G. (1977). **Sampling Techniques**. John Wiley & Sons. New York.

เทคนิคการแปลงผลคอมพิวเตอร์สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการวิจัย

บุญศรี พรหมมาพันธุ์¹

บทคัดย่อ

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย เป็นการใช้สถิติอ้างอิงที่สรุปคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างหรือสิ่งที่ศึกษาแล้ว อ้างอิงไปยังลักษณะของประชากร การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่นิยมใช้ในการวิจัย ได้แก่ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน การใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พิจารณาจากวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรต้องอยู่ในมาตรวัดแบบอันดับหรืออัตราส่วน การแปลงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมีหลักการคือ แปลงผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แปลงผลตามตัวเลขที่ปรากฏ และแปลเฉพาะประเด็นสำคัญ นักวิจัยจึงควรมีความรู้ความเข้าใจข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติและการแปลงผลข้อมูลให้ถูกต้อง เทคนิคการแปลงผลคอมพิวเตอร์สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการวิจัยจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะจะทำให้ผลงานวิจัยมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

คำสำคัญ: เทคนิคการแปลงผลคอมพิวเตอร์ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย การวิจัย

¹ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 9/9 หมู่ 9 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

TECHNIQUES FOR COMPUTER INTERPRETATION FOR MEAN COMPARISON IN RESEARCH

Boonsri Prommapun¹

Abstract

Means comparison is the inferential statistical summary of attributes of samples or subjects under study, this then can be used to refer to the characteristics of the population. Mean comparison is popular statistic, which is used in research, such as t-test and analysis of variance (One-way ANOVA). Using statistics for mean comparison are based on the principle of objective research, number of samples and variables must be interval scale or ratio scale. Principles for data interpreting for mean comparison are as follows: interpret data in accordance with objective research, use understandable language, interpret numeric result display, and translate only the key findings. The researcher should have knowledge and understanding of the assumption for the use of statistics and data interpretation correctly. Techniques for computer interpretation for mean comparison in research is very important because it will make the research accurate and reliable.

Keyword: Techniques for computer interpretation, Mean comparison, Research

¹ Sukhothai Thammathirat Open University, Chaengwattana Rd. Bangpood Subdistrict, Pakkret District, Nonthaburi Province, 11120

บทนำ

สถิติที่นิยมใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในงานวิจัย ได้แก่ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ซึ่งมีหลักการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ การแปลผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แปลผลตามตัวเลขหรือข้อมูลที่ค้นพบ โดยไม่สอดแทรกความคิดเห็นส่วนตัว เทคนิคการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้องจะทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (ริชชี กาญจนวาสี และคณะ, 2544; บุญศรี พรหมมาพันธุ์, 2554; บุญศรี พรหมมาพันธุ์, 2561; Best, 1986; Kerlinger, 1988; Agresti, 1997; Roger, 1999)

ในที่นี้ จะกล่าวถึงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม 2 กลุ่มและการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในประเด็นหลักการใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติหลักการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล และเทคนิคการแปลผลคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

1. หลักการใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการวิจัย

การใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการวิจัย มีหลักการพิจารณาที่สำคัญ คือ

1.1 พิจารณาวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐาน

ถ้านักวิจัยมีวัตถุประสงค์

- เพื่อเปรียบเทียบผลการเรียนก่อน-หลังอบรม ต้องใช้ t-test แบบ 2 กลุ่ม ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent groups)

- เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิง ต้องใช้ t-test แบบ 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent groups)

- เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ต้องใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) เพราะกลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 2 กลุ่ม

1.2 พิจารณาจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

นักวิจัยต้องพิจารณาว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาว่ามี 1 กลุ่ม 2 กลุ่ม หรือมากกว่า 2 กลุ่ม เช่น ถ้าอาชีพต้องการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ต้องใช้ t-test ถ้าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ ANOVA

1.3 พิจารณาจากข้อมูลหรือตัวแปร

นักวิจัยต้องพิจารณาว่า ข้อมูลเป็นตัวแปรอยู่ในมาตรวัดแบบใด กรณีใช้ t-test หรือ ANOVA ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ต้องอยู่ในมาตรวัดแบบอันตรภาคหรืออัตราส่วน

2. ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

2.1 การทดสอบค่าที (t-test) กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน (Dependent group) หรือสัมพันธ์กัน มีข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

- 1) ข้อมูลอยู่ในมาตรวัดแบบอันตรภาคหรืออัตราส่วน
- 2) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
- 3) ไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากร
- 4) ค่าของตัวแปรตามแต่ละหน่วยเป็นอิสระต่อกัน
- 5) ข้อมูล 2 ชุด ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างเดียวกันแต่ทำการวัด 2 ครั้ง หรือมาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน

2.2 การทดสอบค่าที (t-test) กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เป็นอิสระต่อกัน (Independent group) มีข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

- 1) ข้อมูลอยู่ในมาตรวัดแบบอันตรภาคหรืออัตราส่วน
- 2) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
- 3) ไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากร
- 4) ค่าของตัวแปรตามแต่ละหน่วยเป็นอิสระต่อกัน
- 5) ข้อมูลได้จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน

2.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way analysis of variance) กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม มีข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

- 1) ข้อมูลอยู่ในมาตรวัดแบบอันตรภาคหรืออัตราส่วน
- 2) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
- 3) ความแปรปรวนของประชากรแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน
- 4) มีตัวแปรอิสระ 1 ตัว ตัวแปรตาม 1 ตัว
- 5) ข้อมูลได้จากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน

3. หลักการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

3.1 หลักการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยทั่วไปมีหลักการ ดังนี้

1) หลักความสอดคล้อง โดยแปลผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐาน โดยพิจารณาว่าผลที่ได้พาดพิงถึงสิ่งใด

2) หลักความชัดเจน โดยใช้ภาษาที่อ่านและเข้าใจง่ายและมีความชัดเจนในการแปลผลข้อมูล

3) หลักการแปลความ โดยแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือตัวเลขตามที่ปรากฏในตารางเท่านั้น ห้ามอภิปรายหรือสอดแทรกความคิดเห็นส่วนตัวเพิ่มเติม

4) หลักการแปลผลภาพรวม โดยการแปลผลจากตาราง ไม่ควรบรรยายค่าสถิติทุกค่าในตาราง ซึ่งเป็นการอ่านตาราง ไม่ใช่การแปลผลจากตาราง จะทำให้ยืดเยื้อและยาวนานไปจนไม่น่าอ่าน ให้แปลเฉพาะประเด็นสำคัญ ๆ หรือข้อมูลที่โดดเด่นเป็นที่น่าสังเกต

5) การแปลผลใต้ตาราง นิยมใช้คำว่า “จากตารางที่...พบว่า หรือแสดงให้เห็นว่า” เพื่อเป็นการสรุปให้ผู้อ่านเห็นว่าตัวเลขที่อธิบายใต้ตารางเป็นตัวเลขที่สรุปมาจากตารางที่กำลังกล่าวถึง โดยทั่วไปนิยมแปลผลใต้ตารางเพราะทำให้เข้าใจง่าย อย่างไรก็ตามรายงานการวิจัยบางเรื่องอาจแปลผลก่อนแล้วจึงนำเสนอด้วยตาราง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการนำเสนอ แต่ต้องเป็นรูปแบบเดียวตลอดทั้งเล่ม

6) การแปลผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย หากพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติให้แปลด้วยว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับใด เช่น .05 หรือ .01 และหากพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติให้แปลว่าไม่แตกต่างกัน (โดยไม่ต้องบอกระดับ .05 หรือ .01 แต่อย่างใด)

3.2 หลักการแปลผลการวิเคราะห์การทดสอบค่าที (t-test)

1) โดยปกติการคำนวณโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ นิยมใส่ค่า Sig หรือ p ลงในตารางเพื่อให้ผู้อ่านเห็นว่า ถ้า p มีค่าเท่ากับหรือน้อยกว่า .05 แปลว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถ้า p มีค่าเท่ากับหรือน้อยกว่า .01 แปลว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) ถ้าผลการทดสอบมีนัยสำคัญ ต้องแปลว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือระดับ .01 และจะต้องใส่เครื่องหมาย* ที่ค่าสถิติ t และใส่* ใต้ตาราง เช่น $*p < .05$ $t(19) = 1.769$ หรือ $*p < .05$ หรือ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นต้น การแปลผล แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนวิชาภาษาไทยก่อนและหลังเรียนของนักเรียน

วิชาภาษาไทย	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
คะแนนก่อนเรียน	30	27.50	12.92	16.97*	.000
คะแนนหลังเรียน	30	74.00	5.98		

* $p < .05$

จากตารางที่ 1 นักเรียนมีผลการเรียนวิชาภาษาไทยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ถ้าผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ ให้แปลว่าไม่แตกต่างกัน โดยไม่ต้องบอกว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับใด แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความสามารถในการบริหารจัดการระหว่างผู้บริหารเพศชายและเพศหญิง

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	10	23.50	0.79	1.89	1.20
หญิง	20	19.50	1.71		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความสามารถในการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

2.3. หลักการแปลผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ANOVA)

1) ถ้าผลการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ ให้แปลว่าไม่แตกต่างกัน และไม่ต้องเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่

2) ถ้าผลการทดสอบพบนัยสำคัญทางสถิติ ให้แปลว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ .01 และจะต้องทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' หรือ Newman - Kuel หรือวิธีอื่น ๆ การแปลผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความสามารถด้านการสอนของครู จำแนกตามประสบการณ์ในการสอน (n = 211)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	5,769.52	1,923.17	5.92*	.000
ภายในกลุ่ม	207	67,275.58	325.00		
รวม	210	73,045.10			

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการสอนต่างกันมีความสามารถด้านการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความสามารถด้านการสอนของครูจำแนกตามประสบการณ์การสอน

ประสบการณ์การสอน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.23	3.00	3.42
ต่ำกว่า 5 ปี	3.23	-	0.23*	0.19*
5-10 ปี	3.00		-	0.42
มากกว่า 10 ปี	3.42			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe' พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การสอนต่ำกว่า 5 ปี กับครูที่มีประสบการณ์การสอน 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความสามารถด้านการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4. เทคนิคการแปลผลคอมพิวเตอร์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

4.1 การใช้คำสั่งคอมพิวเตอร์และแปลผลคอมพิวเตอร์จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน

1) เปิดแฟ้มข้อมูลที่บ้านทีกไว้ในโปรแกรม SPSS เลือกคำสั่งเพื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยคลิกเมาส์ที่

Analyze → Compare Mean → Independent Samples T-Test ดังภาพที่ 1

2) เลือกตัวแปรตามที่ต้องการวิเคราะห์ เช่น totalsat โดยคลิกที่ ➤ เพื่อย้ายตัวแปรไว้ในกล่อง Test Variable (s): ที่อยู่ทางขวามือ และเลือกตัวแปรอิสระ เช่น เพศ ไว้ที่ช่อง Grouping Variable: และคลิกที่ Define Groups เช่น ใส่เลข 1 ช่องที่ 1 (Group 1:) หมายถึง เพศชาย ใส่เลข 2 ช่องที่ 2 (Group 2:) หมายถึง เพศหญิง แล้วคลิก Continue ดังภาพที่ 2

3) คลิก OK จะได้ผลลัพธ์ ดังภาพที่ 3

4) นำผลลัพธ์ใส่ตารางแปลผล ดังตารางที่ 5 โดยมีเทคนิคการนำตัวเลขใส่ตาราง คือ ให้ดูค่า Sig ของ F (F คือ สถิติทดสอบความแปรปรวนของ 2 กลุ่ม) ถ้าค่า Sig ของ F มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ .01, .05 แปลว่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ความแปรปรวนของ 2 กลุ่มแตกต่างกัน นักวิจัยจึงต้องเลือกค่าสถิติ t-test ซึ่งตรงตำแหน่ง Equal variances not assumed (ซึ่งหมายถึง ความแปรปรวนของ 2 กลุ่ม แตกต่างกัน) จากภาพที่ 3 นักวิจัยจึงเลือกค่า t คือ 9.037

ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig ของ F ไม่มีนัยสำคัญ นั่นคือความแปรปรวนของ 2 กลุ่ม เท่ากัน นักวิจัยจึงเลือกค่า t คือ 7.996 ซึ่งตรงกับตำแหน่ง Equal variances assumed (ซึ่งหมายถึง ความแปรปรวนของ 2 กลุ่ม เท่ากัน หรือไม่แตกต่างกัน)

	sex	educ	age	income	exper	sat1	sat2	sat3	sat4	sat5	totalat	var	var
1	1.00	2.00	17.00	1.00	5.00	5.00	3.00	2.00	1.00	4.00	2.80		
2	1.00	3.00	23.00	2.00	4.00	5.00	2.00	3.00	1.00	4.00	2.60		
3	1.00	1.00	25.00	3.00	4.00	1.00	5.00	1.00	1.00	4.00	3.00		
4	1.00	1.00	26.00	4.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	4.00	3.40		
5	2.00	2.00	26.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.20		
6	2.00	3.00	25.00	2.00	4.00	1.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.60		
7	2.00	1.00	25.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.80		
8	2.00	1.00	26.00	1.00	2.00	1.00	2.00	4.00	1.00	2.00	2.60		
9	2.00	1.00	24.00	4.00	3.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.20		
10	2.00	1.00	23.00	2.00	1.00	1.00	4.00	3.00	1.00	4.00	3.00		
11	2.00	2.00	22.00	3.00	2.00	3.00	5.00	1.00	1.00	5.00	3.20		
12	2.00	2.00	21.00	1.00	1.00	3.00	5.00	4.00	1.00	5.00	2.60		
13	2.00	3.00	20.00	4.00	4.00	5.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.80		
14	2.00	3.00	18.00	2.00	5.00	5.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.20		
15	2.00	1.00	19.00	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.40		
16	2.00	1.00	20.00	2.00	2.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	2.20		
17	2.00	1.00	19.00	4.00	1.00	1.00	4.00	4.00	1.00	4.00	3.00		
18	2.00	2.00	20.00	1.00	4.00	3.00	2.00	5.00	1.00	2.00	2.80		
19	2.00	2.00	21.00	2.00	5.00	3.00	3.00	5.00	1.00	3.00	4.00		
20	2.00	3.00	22.00	3.00	2.00	5.00	2.00	4.00	1.00	2.00	3.00		
21	2.00	3.00	23.00	2.00	3.00	5.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.60		
22	1.00	1.00	24.00	4.00	2.00	1.00	4.00	3.00	1.00	4.00	3.00		
23	1.00	1.00	25.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.80		
24	1.00	1.00	26.00	3.00	4.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.80		
25	1.00	2.00	27.00	2.00	5.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.60		
26	1.00	3.00	28.00	4.00	2.00	5.00	2.00	1.00	4.00	2.00	2.20		
27	1.00	3.00	29.00	2.00	4.00	5.00	5.00	2.00	4.00	5.00	3.20		
28	1.00	3.00	30.00	3.00	2.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.80		
29	1.00	2.00	30.00	2.00	5.00	3.00	2.00	1.00	4.00	2.00	2.80		
30	1.00	2.00	29.00	4.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.60		

ภาพที่ 1 การใช้คำสั่งการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน

Independent-Samples T Test

Test Variable(s): totalat

Grouping Variable: sex(1,2)

Define Groups:

Group 1: 1

Group 2: 2

ภาพที่ 2 การใช้คำสั่งการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยการย้ายตัวแปรที่ต้องการ Group Statistics

	SEX	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SAT1	Male	34	3.3824	1.41453	.24259
	Female	26	1.1154	.32581	.06390
TOTALSAT	Male	34	2.8059	.42778	.07336
	Female	26	2.7769	.54649	.10717

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference Std. Error Difference
SAT1	Equal variances assumed	51.793	.000	7.996	58	.000	2.2670 .28351
	Equal variances not assumed			9.037	37.499	.000	2.2670 .25086
TOTALSAT	Equal variances assumed	1.424	.238	.230	58	.819	.0290 .12571
	Equal variances not assumed			.223	46.228	.825	.0290 .12988

ภาพที่ 3 ผล Print out การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน

ตัวอย่างเช่น งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามเพศ

ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลจากผล Print out การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม มาจัดทำตารางพร้อมแปลผล ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามเพศ

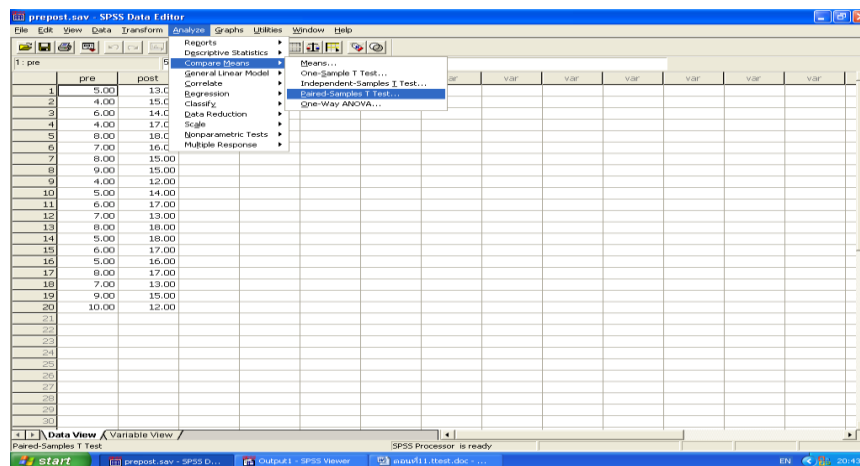
เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ด้านการให้บริการ					
ชาย	34	3.38	1.41	9.037*	.000
หญิง	26	1.11	.32		
ภาพรวม					
ชาย	34	2.80	.42	.230	.819
หญิง	26	2.77	.54		

*p < .05

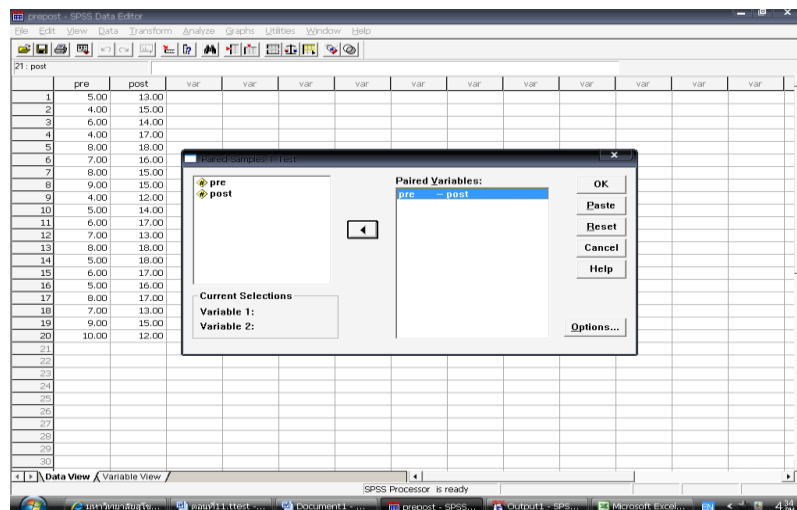
จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4.2 การใช้คำสั่งคอมพิวเตอร์และแปลผลคอมพิวเตอร์จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน

- 1) เปิดแฟ้มข้อมูลที่บันทึกไว้ในโปรแกรม SPSS
- 2) เลือกคำสั่งเพื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย กรณีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม โดยคลิกเมาส์ที่
Analyze → Compare Mean → Paired Samples T-Test ดังภาพที่ 4
- 3) เลือกตัวแปรตามที่ต้องการวิเคราะห์คือ pre - post จากช่องซ้ายมือ ไปยังช่อง
Paired Variables: ขวามือ ดังภาพที่ 5
- 4) คลิก OK จะได้ผลลัพธ์ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 4 การใช้คำสั่งการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน



ภาพที่ 5 การใช้คำสั่งการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน โดยการย้ายตัวแปรที่ต้องการ

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	PRE	6.5500	20	1.82021	.40701
	POST	15.2500	20	1.99671	.44648

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	PRE & POST	20	-.011	.964

Paired Samples Test

Paired Samples Test									
		Paired Differences				t		df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	PRE - POST	-8.7	2.71642	0.607	9.971	7.428	-14.323	9	.000

ภาพที่ 6 ผล Print out การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน

ตัวอย่างเช่น การเปรียบเทียบความสามารถทางการเรียนของนักศึกษา ก่อนและหลังเรียน
ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลจากผล Print out การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม มาจัดทำตารางพร้อม
แปลผล ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความสามารถทางการเรียนของนักเรียนก่อนและหลังเรียน

ความสามารถทางการเรียน	n	$\bar{x}$	S.D.	ΣD	t	p
ก่อนเรียน	20	6.55	1.82	8.7	14.323*	.000
หลังเรียน	20	15.25	1.99			

*p < .05

จากตารางที่ 6 พบว่า นักเรียนมีความสามารถทางการเรียนหลังเรียนเพิ่มขึ้นกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 การใช้คำสั่งคอมพิวเตอร์และการแปลผลคอมพิวเตอร์จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีกุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว)

1) เปิดแฟ้มข้อมูลที่บันทึกไว้ในโปรแกรม SPSS

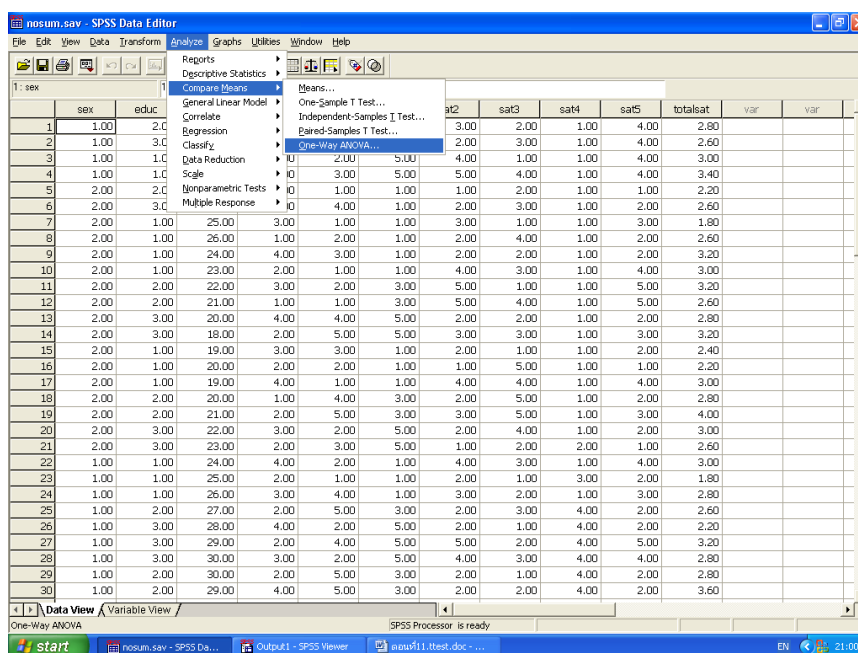
2) เลือกคำสั่งเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยคลิกเมาส์ที่

Analyze → Compare Means → One-Way ANOVA ที่หน้าจอปรากฏข้อตัวแปรต่าง ๆ ดังภาพที่ 7

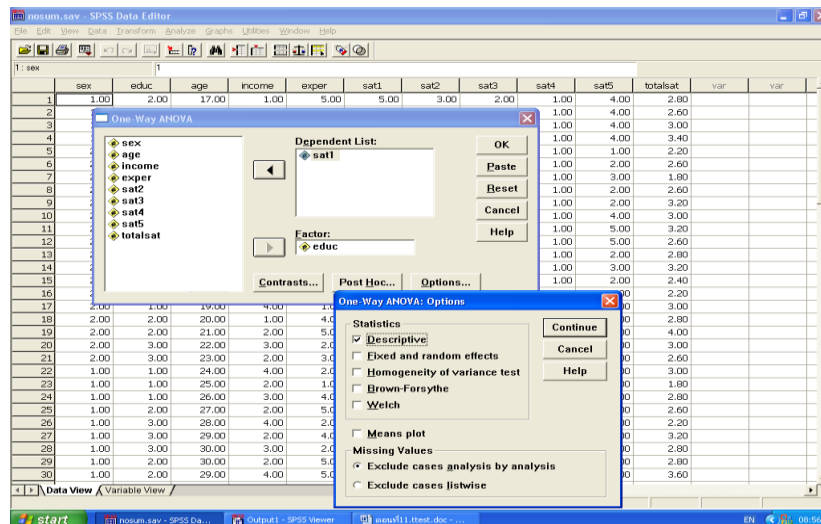
3) เลือกตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ เช่น educ sat 1 แล้วคลิกที่ ➤ เพื่อย้ายตัวแปรเหล่านั้นไว้ในกล่อง Variables ที่อยู่ทางขวามือ โดยตัวแปรตามคือ sat 1 อยู่ช่อง Dependent List

ส่วนตัวแปรอิสระ คือ educ อยู่ช่อง Factor จากนั้นให้คลิกที่ช่อง Options เพื่อเข้าไปเลือกช่อง Statistics เลือก Descriptive แล้วคลิกที่ Continue ดังภาพที่ 8 แล้วเลือก Post Hoc และเข้าไปคลิกที่วิธีการทดสอบรายคู่ที่ต้องการ เช่น Scheffe แล้วคลิกที่ Continue ดังภาพที่ 9

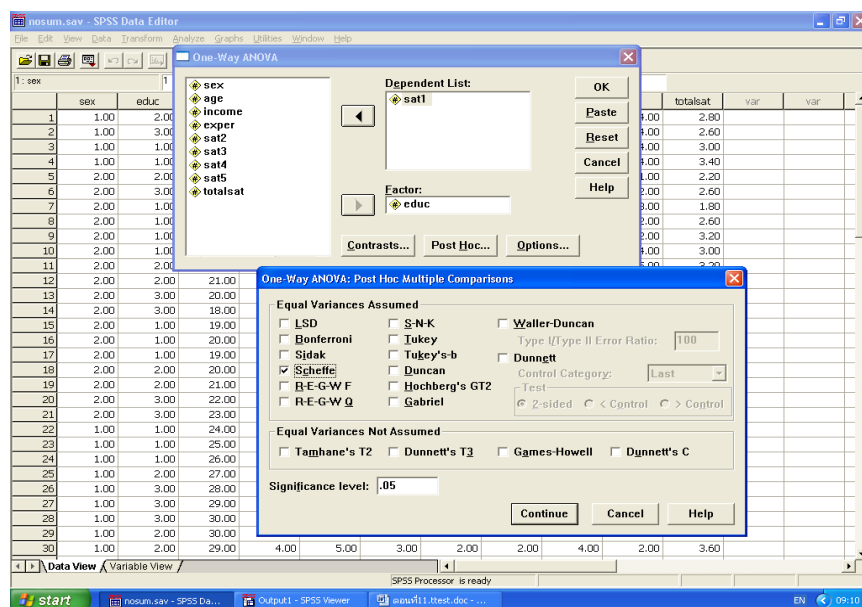
4) คลิก OK จะได้ผลลัพธ์ แสดงดังภาพที่ 10



ภาพที่ 7 การใช้คำสั่งการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว



ภาพที่ 8 คำสั่งการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวโดยการย้ายตัวแปรที่ต้องการ



ภาพที่ 9 การใช้คำสั่งการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยทดสอบรายคู่

Descriptives

SAT1

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
ปริญญาตรี	24	1.5000	1.35133	.27584	.9294	2.0706
ปริญญาโท	18	2.8889	.83235	.19619	2.4750	3.3028
ปริญญาเอก	18	4.6667	1.02899	.24254	4.1550	5.1784
Total	60	2.8667	1.72191	.22230	2.4219	3.3115

ANOVA

SAT1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	103.156	2	51.578	40.959	.000
Within Groups	71.778	57	1.259		
Total	174.933	59			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SAT1

Scheffe

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SAT1

Scheffe

		Mean Differen	Std.	Sig.	95%	
		ce (I-J)	Error		Confidence	
					Interval	
(I) EDUC	(J) EDUC				Lower	Upper
					Bound	Bound
ปริญญาตรี	ปริญญาโท	-1.3889*	.34990	.001	-2.2684	-.5094
	ปริญญาเอก	-3.1667*	.34990	.000	-4.0461	-2.2872
ปริญญาโท	ปริญญาตรี	1.3889*	.34990	.001	.5094	2.2684
	ปริญญาเอก	-1.7778*	.37406	.000	-2.7180	-.8376
ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	3.1667*	.34990	.000	2.2872	4.0461
	ปริญญาโท	1.7778*	.37406	.000	.8376	2.7180

* The mean difference is significant at the .05 level.

ภาพที่ 10 ผล Print out การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ตัวอย่างเช่น งานวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความสามารถในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามวุฒิการศึกษา

ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามวุฒิการศึกษา

ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลจากผล Print out การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวมาจัดทำตารางพร้อมแปลผล ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความสามารถในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามวุฒิการศึกษา (n=60)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	103.156	51.578	40.959*	.000
ภายในกลุ่ม	57	71.778	1.259		
รวม	59	174.933			

* p < .05

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความสามารถในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความสามารถในการทำงานของบุคลากร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	ป.ตรี 1.50	ป.โท 2.88	ป.เอก 4.67
ป.ตรี	1.50	-	1.39*	3.17*
ป.โท	2.88		-	1.78*
ป.เอก	4.67			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีความสามารถในการทำงานแตกต่างจากผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทกับปริญญาเอกมีความสามารถในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทสรุป

เทคนิคการแปลผลคอมพิวเตอร์สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการวิจัยการ นักวิจัยต้องทราบหลักการใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติจึงจะเลือกใช้สถิติได้เหมาะสม ส่วนเทคนิคการแปลผลคอมพิวเตอร์จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย นักวิจัยต้องกำหนดรหัสตัวแปร จัดทำคู่มือลงรหัส จัดทำแฟ้มข้อมูล และมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลคอมพิวเตอร์โดยเลือกค่าสถิติที่สำคัญมาใช้แปลผล จึงสามารถแปลผลการวิจัยได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

เอกสารอ้างอิง

บุญศรี พรหมมาพันธุ์. (2561). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวังอักษร จำกัด.

บุญศรี พรหมมาพันธุ์. (2554). สถิติพารามетริก: การทดสอบค่าเฉลี่ย ใน **ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา** (หน่วยที่ 11, หน้า 1-50). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2544). **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทบุญศิริการพิมพ์ จำกัด.

Agresti, A. (1997). **Statistical Methods for the Social Sciences**. 3rded. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

Best, J.W. (1986). And Kahn, James V. **Research in Education**. 5thed. New Jersey: Prentice-Hall.

Kerlinger, F.N. (1988). **Foundations of Behavioral Research**. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.

Roger, E. K. (1999). **Statistics: An Introduction**. 4thed. New York: Harcourt Brace College Publish.

ระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

วรารณณ์ แทนมณี¹

นิภา รุ่งเรืองวุฒิไกร²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืน ของกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตามแบบประเมินความยั่งยืนของตลาดของหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใช้กลุ่มตัวอย่าง 17 บริษัท ซึ่งทุกบริษัทผ่านเกณฑ์คัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการเข้าร่วมประเมินความยั่งยืนรางวัล SET Sustainability Awards ประจำปี 2560 ซึ่งการเก็บข้อมูลใช้ข้อมูลจากรายงานประจำปี 2559 หรือแบบ 56-2 ปี 2559 เป็นหลัก รวมถึง รายงานความยั่งยืน และรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยใช้แบบประเมินความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การวัดระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนใช้ดัชนีการเปิดเผยข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนตามแบบประเมินความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม อยู่ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 64.71 และอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 35.29 ผลงานการวิจัยสามารถเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน และรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมไปถึงเพื่อเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจลงทุนของผู้ลงทุนต่อไป งานวิจัยในอนาคตสามารถใช้คำถามในแบบประเมินความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืน

คำสำคัญ: ระดับการรายงาน รายงานประจำปี ความยั่งยืน รายงานความยั่งยืน

¹ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10240, E-mail: bunny-bunnie@hotmail.com

² โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10240, E-mail: run96nipa@gmail.com

THE LEVEL OF SUSTAINABILITY REPORTING FOR LISTED COMPANIES IN STOCK EXCHANGE OF THAILAND: A CASE STUDY OF PROPERTY DEVELOPMENT BUSINESS SECTOR

Waraporn Thaemnanee¹

Nipa Rungruangwuttikrai²

Abstract

The purpose of this research was to study the level of sustainability reporting of property development business listed in the Stock Exchange of Thailand (SET) with the sustainability assessment issued by SET. The studied samples consisted of 17 companies, selected and qualified by the SET criteria for participating in 2016 annual Sustainability Awards. Data were collected from the 2016 Annual Report or 56-2 Form, as well as the Sustainability Report and the Sustainable Development Report. The sustainability assessment form from SET was employed. The Disclosure Index was used to measure the level of sustainability reporting. Data analysis used descriptive statistical including frequency and percentage.

The research found that the level of sustainability reporting according to the SET sustainability assessment in terms of economic, environmental, and social aspects was in high level (64.71%) and in medium level (35.29%). This result can be guideline for annually reporting sustainability and beneficial for the investors to make investment decision. The future research can apply the questions in the sustainability assessment to study the level of sustainability reporting.

Keywords: Level of Reporting, Annual Report, Sustainability, Sustainability Report

¹ Master of Business Administration Program, Samutsakorn Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240, E-mail: bunny-bunnie@hotmail.com,

² Master of Business Administration Program, Samutsakorn Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University Hua Mak, Bang Kapi, Bangkok 10240, E-mail: run96nipa@gmail.com

บทนำ

“การเจริญเติบโต (Growth) ของธุรกิจหนึ่ง ๆ มาจากการพัฒนาองค์กรให้มีความ “เก่ง” อยู่ในตัว ในขณะที่การพัฒนาองค์กรให้มีความ “ดี” อยู่ในตัว จะก่อให้เกิดความยั่งยืน (Sustainability) ของธุรกิจนั้น ๆ”

จากบทความนี้ แสดงให้เห็นว่าในโลกแห่งการประกอบธุรกิจในปัจจุบันนี้ นอกจากจะต้องดำเนินธุรกิจที่มุ่งหวังผลกำไรสูงสุดเพื่อสร้างความมั่งคั่งให้กับผู้ถือหุ้น (Shareholder) แล้วนั้น การรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ก็เป็นส่วนสำคัญของกิจการเช่นกัน เพราะนักลงทุน (Investor) และหรือผู้สนใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ก็ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ เพราะนอกจากจะวิเคราะห์ว่าบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์บริษัทใดมีความสามารถในการทำกำไรมากน้อยแค่ไหนแล้วนั้น ยังวิเคราะห์อีกว่าบริษัทนั้น ๆ เป็นบริษัทที่ ভালหรือไม่อย่างไร และที่สำคัญมีความยั่งยืนในการประกอบธุรกิจหรือไม่ (ทริยา พงษ์พันธ์, 2558)

จึงได้มีการรวมตัวกันของกลุ่มบุคคลในวงธุรกิจเอกชนจำนวนหนึ่ง ที่ต้องการค้นหาวิธีในการดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืนและบูรณาการเป็นสถาบันไทยพัฒน์ ในปี 2554 ที่มีบทบาทสำคัญในปัจจุบัน สถาบันไทยพัฒน์ ได้จัดตั้งหน่วยงาน ESG Rating ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสนับสนุนและพัฒนาระดับการเปิดเผยข้อมูล ESG (Environment, Social and Governance) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้แพร่หลายมากขึ้น ซึ่งปัจจัยในการเปิดเผยข้อมูล สามารถรวมไปถึง แรงกดดันจากสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน การให้ความเอาใจใส่ในสิ่งแวดล้อม การใส่ใจต่อสังคม และการใส่ใจต่อความเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนจะช่วยให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นที่ยอมรับในกลุ่มนักลงทุน (ฐิตินา กิ่งแก้ว, 2554; วิริยา จงรัชต์สัตย์, 2561)

ทั้งนี้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ก็เล็งเห็นถึงความสำคัญและส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เปิดเผยข้อมูลรายงานเพื่อความยั่งยืนในรายงานประจำปี (Annual Report) หรือแบบ 56-2 และรวมทั้งส่งเสริมให้มีการจัดทำรายงานเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Report หรือ SR Report) หรือรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (CSR Report) หรือรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Development หรือ SD Report) เพื่อให้นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียได้ทราบถึงการดำเนินการดังกล่าวของกิจการ (ปทุมพร หิรัญสาลี, 2557)

จากการผลักดันในเรื่องนี้ ทำให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยติดอันดับ 1 ใน 10 จากตลาดหลักทรัพย์ทั่วโลก 55 แห่ง ด้านการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของบริษัท โดยบริษัทจดทะเบียนไทยสามารถแสดงความโดดเด่นในการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน และเป็นตลาดหลักทรัพย์เอเชียรายเดียวที่ติดใน 10 อันดับแรก จากรายงานวิจัย "Measuring Sustainability Disclosure 2017" โดย Corporate Knights และ AVIVA เป็นความสำเร็จอย่างก้าวกระโดด จากเมื่อ 4 ปีที่ผ่านมาที่ถูกจัดอันดับที่ 40

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืน ของกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อมูลจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เฉพาะกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ โดยพิจารณาข้อมูลจากรายงานประจำปี 2559 (แบบ 56-2) (Annual Report) รายงานความยั่งยืน (Sustainability Report) รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Development) และข้อมูลจากฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บริษัทที่จด

ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ไม่ถูกเพิกถอน และไม่เข้าข่ายอาจถูกเพิกถอนในปี 2559 และผ่านเกณฑ์คัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เข้าร่วมประเมินความยั่งยืนรางวัล SET Sustainability Awards ประจำปี 2560

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องระดับการรายงานความยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอ ดังนี้

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG : Environmental, Social and Governance) ซึ่งหมายถึง เกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานของบริษัทที่นักลงทุนที่ใส่ใจ เพื่อพิจารณาถึงผลการดำเนินงานขององค์กร ที่มีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และองค์กร เพื่อใช้ในการคัดกรองการลงทุนที่อาจเกิดขึ้น โดยเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อมพิจารณาว่า บริษัท ปฏิบัติอย่างไรในฐานะผู้พิทักษ์ธรรมชาติ เกณฑ์ทางสังคมจะตรวจสอบวิธีการจัดการความสัมพันธ์กับพนักงาน ผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิต ลูกค้า และชุมชน และด้านการบริหารองค์กรแบบธรรมาภิบาลที่สามารถตรวจสอบได้และทำให้องค์กรอยู่ต่อไปได้ เช่น การกำกับดูแลของผู้นาองค์กร ค่าตอบแทนผู้บริหาร การตรวจสอบ การควบคุมภายใน และสิทธิของผู้ถือหุ้น เป็นต้น ซึ่งการแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการสร้างองค์กรให้เป็นบรรษัทภิบาลจะช่วยส่งเสริมให้ภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น (จรัญญา อนันตชัย, 2558)

กรอบการรายงานสากลที่พัฒนาโดยองค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (GRI: Global Reporting Initiative) ฉบับ G4

กรอบการรายงานสากลที่พัฒนาโดยองค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (GRI: Global Reporting Initiative) ฉบับ G4 คือ การใช้กระบวนการของการจัดทำรายงานมาสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรในบริบทของความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับความครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียของกิจการ ที่ไม่จำกัดเฉพาะการสร้างมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นหรือนักลงทุน แต่ยังรวมถึงลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคมโดยรวม ซึ่ง โดยเรื่องใหม่ที่ได้มีการปรับปรุงในฉบับ G4 คือ การปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อการกำกับดูแล จริยธรรมและความสุจริต ห่วงโซ่อุปทาน การต่อต้านทุจริต และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมถึงรูปแบบสามัญของการเปิดเผยแนวการบริหารจัดการที่ได้รับการปรับปรุงใหม่โดยให้ความสำคัญในระดับประเด็น (สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562) การเปลี่ยนแปลงจาก GRI ฉบับ G4 ไปสู่ GRI Standards นั้นยังคงมีเนื้อหา หลักการ และรูปแบบการรายงานที่เหมือนเดิม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลพื้นฐานการรายงาน (Universal Standards) และข้อมูลเฉพาะที่ครอบคลุมประเด็นเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Topic-specific Standards) การนำเอาจาก GRI ฉบับ G4 ไปสู่ GRI Standards นั้นไม่ได้จำทำขึ้นเพียงแค่ต้องการรายงานผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ขั้นตอนการทำรายงานเหล่านี้ซึ่งรวมถึงกระบวนการเก็บข้อมูล การเรียบเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลกับกลยุทธ์องค์กร การวัด และประเมินผลการดำเนินงานจะทำให้องค์กรเห็นพัฒนาการและสามารถลำดับความสำคัญของสิ่งที่จะดำเนินการก่อนหลังได้ อีกทั้งช่วยให้ฝ่ายบริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจที่อาจนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างโอกาสการแข่งขัน เพิ่มมูลค่า และคุณค่าให้แก่ธุรกิจอย่างยั่งยืน (อรุณรัตน์ ตันติมิ่งกร และศุภกร เอกชัยไพบูลย์, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับ ทริยา พงพันธ์ (2558) ที่พบความสัมพันธ์

ระหว่างระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลขององค์กรกับผลประกอบการทางการเงินของบริษัทหมวดธุรกิจพลังงานที่อยู่ในดัชนี SET 50 นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับนิธิกัณฑ์ ปินตา (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของรายงานความยั่งยืนต่อผลการดำเนินงานขององค์กรสำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในกลุ่มประเทศอาเซียน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล เช่น เกณฑ์การประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประจำปี 2560 หนังสือ คู่มือ บทความ จากสถาบันไทยพัฒน์, CSR Network, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, เว็บไซต์อื่น ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บูรณาการเป็นกระดาษาทำการ ตามรายละเอียดของแบบประเมินความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ใช้ในการประเมิน Sustainability Awards 2017 ข้อมูลที่รวบรวมใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยได้ทำการศึกษาจากรายงานประจำปี (Annual Report) หรือแบบ 56-2 เป็นหลัก และรวมถึงข้อมูลที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report: SD), รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Development : SD), ของบริษัทจดทะเบียนต่าง ๆ ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ มาหาค่าร้อยละ (Percentage) หลักเกณฑ์การให้คะแนนระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คือ บริษัทจดทะเบียนที่มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ตามรายการที่กำหนดในกระดาษาทำการจะได้ 1 คะแนน ในหัวข้อนั้น ๆ แต่หากไม่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลตามรายการที่กำหนดในกระดาษาทำการจะได้รับ 0 คะแนน ในหัวข้อนั้น ๆ

การคำนวณดัชนีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืน อ้างอิงวิธีการคำนวณจากงานวิจัยของ วิฑิตมา กิ่งแก้ว (2555) โดยเมื่อให้คะแนนระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนของแต่ละบริษัทจดทะเบียนแล้ว จะทำการคำนวณดัชนีระดับการรายงาน (Disclosure Index) ซึ่งอยู่ในรูปอัตราส่วนของคะแนนที่บริษัทได้รับจริงกับคะแนนรวมสูงสุดที่คาดว่าบริษัทจะได้รับ โดยการศึกษาครั้งนี้ คะแนนรวมสูงสุดเท่ากับ 42 คะแนน ตามรายการในกระดาษาทำการ

ดัชนีระดับของการรายงานของแต่ละบริษัท สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{Disclose Index} = \text{AS/MS}$$

$$\text{โดยที่ } 0 \leq \text{INDEX} \leq 1$$

AS = คะแนนจริงที่แต่ละบริษัทได้รับ (Actual Score)

MS = คะแนนรวมสูงสุดที่แต่ละบริษัทจะได้รับ (Maximum Score)

ตัวอย่างการคำนวณ บมจ. กอไก่ เปิดเผยข้อมูลทั้งหมด 30 ข้อ จาก 42 ข้อ คะแนนจริงที่ บมจ. กอไก่ ได้รับ AS เท่ากับ 30 คะแนน คะแนนรวมสูงสุดที่แต่ละบริษัทจะได้รับ MS เท่ากับ 42 คะแนน ดัชนีระดับการรายงานคือ 30/42 เท่ากับ 0.71 โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระดับการรายงานเป็น 3 ระดับ ดังนี้

0 – 0.33	หมายถึง	บริษัทที่มีการรายงานข้อมูลระดับต่ำ
0.34 – 0.66	หมายถึง	บริษัทที่มีการรายงานข้อมูลระดับปานกลาง
0.67 – 1	หมายถึง	บริษัทที่มีการรายงานข้อมูลระดับสูง

ผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งการนำเสนอครั้งนี้ เสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับการอธิบายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืน 3 มิติ มี 19 หมวด 42 ข้อย่อย

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืน 3 มิติ

ลำดับ	หลักทรัพย์	AS	MS	INDEX	ต่ำ	กลาง	สูง
1	AMATA	34	42	0.81			X
2	ANAN	30	42	0.71			X
3	AP	37	42	0.88			X
4	GOLD	32	42	0.76			X
5	LPN	36	42	0.86			X
6	MBK	38	42	0.90			X
7	PACE	26	42	0.62		X	
8	PLAT	28	42	0.67			X
9	PRINC	21	42	0.50		X	
10	QH	27	42	0.63		X	
11	S	31	42	0.74			X
12	SC	38	42	0.90			X
13	SF	25	42	0.60		X	
14	SIRI	34	42	0.81			X
15	TICON	17	42	0.40		X	
16	U	27	42	0.64		X	
17	UV	32	42	0.76			X
รวม		513	714		0	6	11

เมื่อจำแนกตามระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนขององค์กรแต่ละหลักทรัพย์แล้ว พบว่า บริษัทในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 35.29 มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง และ จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 64.71 มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับสูง โดยสามารถจำแนกออกเป็นมิติของการรายงาน ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคมตามตารางดังต่อไปนี้

2. ผลการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนมิติด้านเศรษฐกิจ มี 8 หมวด 23 ข้อย่อย

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนมิติด้านเศรษฐกิจ

ลำดับ	หลักทรัพย์	AS	MS	INDEX	ต่ำ	กลาง	สูง
1	AMATA	16	23	0.70			X
2	ANAN	18	23	0.78			X
3	AP	20	23	0.87			X

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนมิติด้านเศรษฐกิจ (ต่อ)

ลำดับ	หลักทรัพย์	AS	MS	INDEX	ต่ำ	กลาง	สูง
4	GOLD	17	23	0.74			X
5	LPN	19	23	0.83			X
6	MBK	20	23	0.87			X
7	PACE	16	23	0.70			X
8	PLAT	14	23	0.61		X	
9	PRINC	14	23	0.61		X	
10	QH	15	23	0.65		X	
11	S	18	23	0.78			X
12	SC	21	23	0.91			X
13	SF	13	23	0.57		X	
14	SIRI	19	23	0.83			X
15	TICON	11	23	0.48		X	
16	U	15	23	0.65		X	
17	UV	18	23	0.78			X
รวม		284	391		0	6	11

จากตารางพบว่า เมื่อจำแนกตามระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนตามมิติด้านเศรษฐกิจขององค์กร แต่และหลักทรัพย์แล้ว พบว่า บริษัทในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 6 บริษัท มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27 และ จำนวน 11 บริษัท มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 73 โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมวดที่ 1 บรรษัทภิบาล มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 91 และร้อยละ 8 ไม่ได้รายงาน

หมวดที่ 2 จรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) และการต่อต้านทุจริต มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 80 ส่วนร้อยละ 20 ไม่ได้รายงาน

หมวดที่ 3 การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต มีการรายงาน ร้อยละ 65 ส่วนที่ไม่ได้รายงาน ร้อยละ 35

หมวดที่ 4 การระบุประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของธุรกิจ (Materiality) ทำการรายงานร้อยละ 35 ส่วนอีกร้อยละ 65 ไม่ได้ทำการรายงาน

หมวดที่ 5 การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 76 และไม่ได้รายงานคิดเป็นร้อยละ 24

หมวดที่ 6 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 41 และ ร้อยละ 59 ไม่ได้รายงาน

หมวดที่ 7 การดำเนินการด้านภาษี ได้มีการรายงานร้อยละ 76 ส่วนอีกร้อยละ 24 ไม่ได้ทำการรายงาน

หมวดที่ 8 นวัตกรรมทางธุรกิจและสังคม มีการรายงานร้อยละ 65 ส่วน ร้อยละ 35 ไม่ได้รายงาน

3. ผลการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนมิติด้านสิ่งแวดล้อม มี 4 หมวด 8 ข้อย่อย

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนมิติด้านสิ่งแวดล้อม

ลำดับ	หลักทรัพย์	AS	MS	INDEX	ต่ำ	กลาง	สูง
1	AMATA	7	8	0.88			X
2	ANAN	1	8	0.13	X		
3	AP	6	8	0.75			X
4	GOLD	5	8	0.63		X	
5	LPN	6	8	0.75			X
6	MBK	7	8	0.88			X
7	PACE	5	8	0.63		X	
8	PLAT	5	8	0.63		X	
9	PRINC	0	8	0	X		
10	QH	5	8	0.63		X	
11	S	3	8	0.38		X	
12	SC	6	8	0.75			X
13	SF	3	8	0.38		X	
14	SIRI	4	8	0.5		X	
15	TICON	4	8	0.5		X	
16	U	5	8	0.63		X	
17	UV	5	8	0.63		X	
รวม		77	136		2	10	5

จากตารางข้างต้น พบว่า เมื่อจำแนกตามระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนตามมิติด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรแต่ละองค์กรแล้วพบว่า บริษัทในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.77 มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 58.82 มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง และ 5 บริษัทคิดเป็นร้อยละ 29.41 มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับสูง โดยแยกเป็นหมวด ๆ ได้ดังนี้

หมวดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 82 และ ร้อยละ 18 ไม่ได้ทำการรายงาน

หมวดที่ 10 การจัดการสิ่งแวดล้อม มีการแสดงรายงานร้อยละ 82 และไม่ได้แสดงรายงานอีกคิดเป็นร้อยละ 18

หมวดที่ 11 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 47 และไม่ได้รายงานคิดเป็นร้อยละ 53

หมวดที่ 12 ความหลากหลายทางชีวภาพ มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 53 และ คิดเป็นร้อยละ 47 ไม่ได้รายงาน

4. ผลการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนมิติด้านสังคม มี 7 หมวด 11 ข้อย่อย

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนมิติด้านสังคม

ลำดับ	หลักทรัพย์	AS	MS	INDEX	ต่ำ	กลาง	สูง
1	AMATA	11	11	1			X
2	ANAN	11	11	1			X
3	AP	11	11	1			X
4	GOLD	10	11	0.91			X
5	LPN	11	11	1			X
6	MBK	11	11	1			X
7	PACE	5	11	0.45		X	
8	PLAT	9	11	0.82			X
9	PRINC	7	11	0.64		X	
10	QH	7	11	0.64		X	
11	S	10	11	0.91			X
12	SC	11	11	1			X
13	SF	9	11	0.82			X
14	SIRI	11	11	1			X
15	TICON	2	11	0.18	X		
16	U	7	11	0.64		X	
17	UV	9	11	0.82			X
รวม		152	187		1	4	12

เมื่อจำแนกตามระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนตามมิติด้านสังคมขององค์กรแต่ละองค์กรแล้วพบว่า บริษัทในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 5.88 มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง และ 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 70.59 มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับสูง โดยแยกเป็นหมวด ๆ ได้ดังนี้

หมวดที่ 13 การเปิดเผยข้อมูลด้านสังคม มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 100

หมวดที่ 14 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 88 และ ไม่ได้ทำการรายงานร้อยละ 12

หมวดที่ 15 การพัฒนาศักยภาพแก่พนักงาน ได้มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 100

หมวดที่ 16 การดูแลพนักงาน ได้มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 63 และไม่ได้รายงานคิดเป็นร้อยละ 37

หมวดที่ 17 สุขภาวะและความปลอดภัยในภาพแวดล้อมการทำงาน มีการรายงานคิดเป็นร้อยละ 88 และคิดเป็นร้อยละ 12 ไม่ได้ทำการรายงาน

หมวดที่ 18 การมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม ได้ทำการรายงานคิดเป็นร้อยละ 74 และไม่ได้ทำการรายงานคิดเป็นร้อยละ 26

หมวดที่ 19 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนร่วม ทำการรายงานคิดเป็นร้อยละ 91 และไม่ได้ทำการรายงานคิดเป็นร้อยละ 9

การสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา: กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากการศึกษาระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนตาม มิติ 3 มิติ คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม ของธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งสิ้น 17 บริษัท พบว่า ระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 35.29 และระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับสูง จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 64.71 เมื่อมีการศึกษาเกี่ยวกับระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มิติด้านเศรษฐกิจ จำนวน 8 หมวด พบว่า ใน 17 บริษัท มีจำนวน 6 บริษัท ที่มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.29 และจำนวน 11 บริษัท ที่มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 64.71 นอกจากนี้ เมื่อมีการศึกษาระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ตามมิติด้านสิ่งแวดล้อม 4 หมวด พบว่า บริษัทในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ 17 บริษัท มีจำนวน 2 บริษัท ที่มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับ คิดเป็นร้อยละ 11.76 มีจำนวน 10 บริษัท ที่มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.82 และมีจำนวน 5 บริษัท ที่มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 29.41 สุดท้าย เมื่อมีการศึกษาเกี่ยวกับระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนของกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ตามมิติด้านสังคม จำนวน 17 บริษัท พบว่า มีจำนวน 1 บริษัท ที่มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 4 บริษัท ที่มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับปานกลาง และ มีจำนวน 12 บริษัท ที่มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับสูง ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างทั้ง 17 บริษัท จากกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีระดับการเปิดเผยข้อมูลทั้งระดับสูงและระดับกลาง โดยการเปิดระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ คือมิติด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสิ่งแวดล้อม และมิติด้านสังคม อยู่ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 64.71 และระดับกลางคิดเป็นร้อยละ 35.29 การแสดงข้อมูลตามแบบประเมินความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถือเป็นข้อมูลพื้นฐานที่แต่ละบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต้องรายงานในรายงานประจำปี หรือแบบ 56-2 และที่ต้องแสดงในรายงานเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Report: SR) หรือรายงานเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Development: SD) อยู่แล้ว เพราะฉะนั้นระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนที่อยู่ในระดับกลางและระดับสูงนี้อาจสรุปได้ว่าเป็นระดับการรายงานที่ปกติไม่ได้มีนัยสำคัญแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับวิริยา จงรัชชัตย (2561) ที่พบการเปิดเผยข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI: กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนีเซท 100 และยังสอดคล้องกับทริยา พงษ์พันธ์ (2558) ที่พบเห็นการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลขององค์กรทางการเงินของบริษัทหมวดธุรกิจพลังงานที่อยู่ในดัชนี SET 50 และสอดคล้องกับปทุมพร หิรัญสาลี (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการใน 56-1: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. บริษัทที่มีระดับของการรายงานเพื่อความยั่งยืนอยู่ในระดับที่สูง บางบริษัทอยู่ในรายชื่อหลักทรัพย์จดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) หรืออยู่ในหุ้น ESG100 ของปี 2017 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าบริษัทดังกล่าวได้เล็งเห็นความสำคัญต่อการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การเปิดเผยข้อมูลรายงานความยั่งยืนยังผลที่ดีกับองค์กรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับจริญญา อนันตชัย (2558) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์

ระหว่างรายงานความยั่งยืนและมูลค่าของกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และยังสอดคล้องกับทริยา พงษ์พันธ์ (2558) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเปิดเผยข้อมูล ความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลขององค์กรกับผลประกอบการทางการเงินของบริษัทหมวดธุรกิจพลังงานที่อยู่ในดัชนี SET 50

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เพื่อให้หลักทรัพย์ของบริษัทมีความน่าเชื่อถือเป็นที่น่าสนใจของนักลงทุน ควรมีการเปิดเผยข้อมูลในส่วนของการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ครบทั้ง 19 หมวดย่อย เนื่องจากนักลงทุนในปัจจุบันได้ให้ความสนใจมากขึ้นว่าหลักทรัพย์ที่ตนเองลงทุนนั้นนอกจากจะให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียสาธารณะอย่างครบถ้วนแล้วยังมีความสามารถในการทำกำไรมากน้อยแค่ไหน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากแบบประเมินความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นเอกสารที่ไม่สามารถเผยแพร่ได้ จะได้รับเฉพาะบริษัทจดทะเบียนที่เข้าร่วมส่งเข้าพิจารณารางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านความยั่งยืนยอดเยี่ยม (SET Sustainability Awards) 2560 เท่านั้น ดังนั้นคำถามที่นำมาจัดทำเป็นกระดาษทำการนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์จากหัวข้อของแบบประเมินความยั่งยืน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปหากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสามารถเผยแพร่คำถามที่อยู่ในแบบประเมินความยั่งยืนได้จะสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการจัดทำรายงานประจำปี หรือแบบ 56-2 หรือจัดทำรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report: SR) หรือรายงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Development: SD) เพื่อให้มีระดับการรายงานเพื่อความยั่งยืนได้สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จรัญญา อนันตชัย. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างรายงานความยั่งยืนและมูลค่าของกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐิติมา กิ่งแก้ว (2554). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมตามความสมัครใจของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทริยา พงษ์พันธ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลขององค์กรกับผลประกอบการทางการเงินของบริษัทหมวดธุรกิจพลังงานที่อยู่ในดัชนี SET 50. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นิธิภัคดี ปินตา. (2559). ผลกระทบของรายงานความยั่งยืนต่อผลการดำเนินงานขององค์กร สำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในกลุ่มประเทศอาเซียน. วารสารวิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมและชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 3(6), 112-126.
- ปทุมพร หิรัญสาลี. (2557). การรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการใน 56-1: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- วิริยา จงรักษ์สัตย์. (2561). การเปิดเผยข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมตามกรอบการจัดทำรายงานของ GRI: กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มดัชนีเซท 100. วารสาร เกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์, 12(17), 1-22

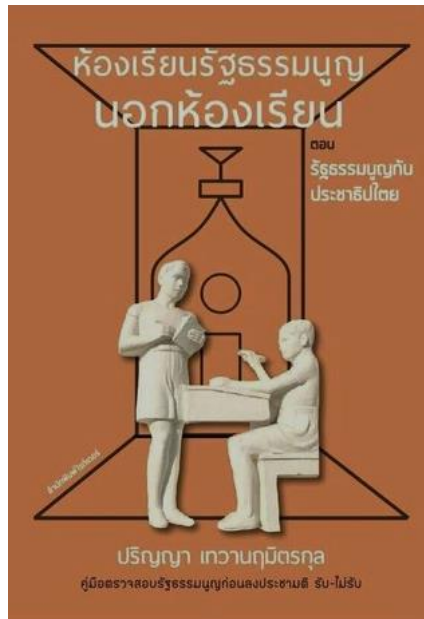
สถาบันไทยพัฒน์ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2562). **สร้างองค์กรยั่งยืน ด้วยกรอบการรายงานระดับโลก GRI**. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2562 จาก

<https://www.thaicssr.com/2013/06/gri.html>

อรุณี ตันติมังกร และ ศุภกร เอกชัยไพบูลย์. (2560). **GRI Standards: จากการรายงานสู่เครื่องมือการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน** เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2561 จาก

https://www.set.or.th/sustainable_dev/th/sr/knowledge/files/articles/2017_vol2_03_GRIstandard.pdf

บทปริทัศน์หนังสือ (Book Review)



ห้องเรียนรัฐธรรมนูญนอกห้องเรียน

ผู้เขียนโดย ปริญา เทวานฤมิตรกุล

บทวิจารณ์โดย

บุญชนัญญา สุขเสมอ¹

รัฐธรรมนูญ เป็นกฎหมายที่ออกแบบโครงสร้างการปกครอง กำหนดความสัมพันธ์ขององค์กรต่าง ๆ ภายในรัฐ และประการสำคัญคือ การรับรองคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนในรัฐ รัฐธรรมนูญจึงไม่ใช่เพียงกฎหมายที่นักศึกษานิติศาสตร์จะต้องศึกษาเท่านั้น หากแต่ประชาชนชาวไทยทุกคน ควรรู้จักและทำความเข้าใจในหลักการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับตนเอง โดยเฉพาะ “บททั่วไป” ที่เกี่ยวข้องกับหลักการพื้นฐานของรัฐธรรมนูญ รวมทั้งหลักการที่เกี่ยวข้องกับ “หน้าที่ของปวงชนชาวไทย” และ “สิทธิ เสรีภาพของปวงชนชาวไทย” ที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนชาวไทยทุกคนและแม้แต่ชนชาติอื่นที่เข้ามาในราชอาณาจักรก็ย่อมได้รับความคุ้มครองตามหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิมนุษยชนโดยถ้วนหน้า

ทว่า การนำเสนอความรู้ทางรัฐธรรมนูญ รวมทั้งการเรียนการสอนโดยทั่วไปในวงการศึกษาดังกล่าว โดยเฉพาะหนังสือ ตำราที่ใช้ในการเรียนการสอน มักนำเสนอในเชิงที่เป็นองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎี ด้วยการบรรยาย จึงเป็นเรื่องยากที่ผู้คนทั่วไปจะเข้าใจได้ และแม้แต่นักศึกษานิติศาสตร์ ที่ศึกษากฎหมายโดยตรง ก็ยังวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นวิชาที่ทำความเข้าใจได้ยาก

หนังสือ “ห้องเรียนรัฐธรรมนูญนอกห้องเรียน” เป็นหนังสือเชิงวิชาการด้านกฎหมายรัฐธรรมนูญที่แตกต่างจากหนังสือ ตำรา กฎหมาย ที่พบทั่วไปในวงวิชาการ โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาจากผู้เขียนคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญา เทวานฤมิตรกุล อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

¹ อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ และผู้บรรยายวิชากฎหมายรัฐธรรมนูญ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา
E-mail: Boonchanadtha_soo@vu.ac.th

ซึ่งเป็นนักวิชาการทางกฎหมายที่เป็นที่รู้จักจากสื่อแขนงต่าง ๆ ด้วยความเชี่ยวชาญเชิงวิชาการจากการจบการศึกษาปริญญาเอกทางกฎหมายมหาชนจากประเทศเยอรมัน ทั้งเป็นผู้บุกเบิกการจัดกระบวนการเรียนรู้กฎหมายในแบบ Active Learning เป็นผลให้หนังสือ “ห้องเรียนรัฐธรรมนูญนอกห้องเรียน” จึงเป็นคล้ายกับการจำลองห้องเรียนกฎหมายรัฐธรรมนูญและการบรรยายเชิงกระบวนการของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่เข้าใจง่าย คล้ายกับเป็นการทำยารสขมให้เป็นรสหวาน รับประทานง่าย

รูปแบบของการนำเสนอในหนังสือนี้ เป็นการนำข้อความคิดเชิงวิชาการของรัฐธรรมนูญ บอกเล่าผ่านภาษาแบบง่าย และใช้วิธีอุปมา อุปไมย เทียบเคียงกับข้อเท็จจริง สถานการณ์ ที่เกิดขึ้นทั่วโลก แล้วเปรียบเทียบให้เห็นเหตุผล ทำให้เมื่ออ่านในแต่ละบท แต่ละเรื่อง ทำให้สามารถจำลองภาพในความคิด ทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย

ในหนังสือเล่มนี้ จะเริ่มต้นด้วยคำถามว่า “ระบอบประชาธิปไตย ทำไมต้องแบ่งแยกอำนาจ” ที่นำไปสู่การอธิบายความสัมพันธ์ความเชื่อมโยงกัน ของหลักอริปไตยที่ต้องมีการแบ่งแยกผู้ใช้อำนาจเพื่อให้เกิดการถ่วงดุลตรวจสอบอำนาจจะระหว่างกัน โดยเปรียบเทียบกับการแบ่งเค้กให้เท่ากันจะทำได้อย่างไรและเชื่อมั่นได้อย่างไรว่าจะได้รับเค้กอย่างเท่าเทียมกัน และนำไปสู่ความเข้าใจว่าจากหลักอริปไตยที่เป็นอำนาจสูงสุดเพียงหนึ่งเดียวนั้น หากมันจะต้องให้ผู้ใดผู้หนึ่งถืออำนาจไว้แต่ผู้เดียว ย่อมมีความเสี่ยงที่อำนาจนั้นจะถูกใช้อย่างไม่มีขอบเขต หากแต่ผู้ใช้อำนาจอริปไตยแบ่งแยกออกจากกันแต่ก็ก่อความสัมพันธ์และถ่วงดุลกันและกันอยู่เสมอ จะเกิดผลให้การใช้อำนาจอริปไตยนั้นบรรลุต่อเจตนารมณ์ของการปกครองได้ กระบวนการดังกล่าวจึงเป็นการใช้คำถามนำการเรียนรู้ จึงสามารถเข้าถึงข้อความคิดของหลักการอริปไตยได้โดยง่าย รวมทั้งยังได้เชื่อมโยงการอธิบายไปสู่บทที่ 2 - บทที่ 4 เกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยกับอำนาจอตุลาการ โดยเป็นการเปรียบเทียบว่าเป็นกรรมการที่คอยควบคุมกีฬาฟุตบอล

คำถามต่อมาที่น่าสนใจเป็นอย่างมากคือคำถามที่ว่า “ทำไมต้องประชาธิปไตย” ซึ่งอยู่ในบทที่ 7 โดยการเปรียบเทียบสถานการณ์หนึ่งในประวัติศาสตร์ของการบินที่เกิดอุบัติเหตุและเป็นที่กรณีที่น่าเศร้าอย่างยิ่ง ที่มีกัปตันแวนแชนเท็นเป็นกรณีศึกษา จากผลของกรณีศึกษาดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกฎของการบินครั้งสำคัญอีกครั้ง และจากข้อเท็จจริงดังกล่าวนำไปสู่การชี้ข้อดีและข้อจำกัดของระบอบประชาธิปไตย และผู้อ่านจะเข้าใจบทบาทของการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น

ขณะเดียวกัน การทำความเข้าใจในเรื่องต่อมา โดยเฉพาะความมุ่งหมายของประชาธิปไตยที่ได้ถูกนิยามขึ้นโดย ประธานาธิบดีอับราฮัม ลินคอล์น ที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า “ของประชาชน โดยประชาชน หรือเพื่อประชาชน” ยังได้ถูกนำมาอธิบายเชิงเปรียบเทียบพร้อมกับการอธิบายเหตุผลสำคัญว่า ประชาธิปไตยเหตุใดจะต้องเท่าเทียมและโดยเฉพาะ “ประชาธิปไตยต่างจากพวกมากลากไปอย่างไร”

ในส่วนสำคัญอีกบทหนึ่ง คือการอธิบายเหตุผลที่ประชาธิปไตยต้องควบคู่ไปกับกฎหมาย ในข้อนี้เป็น การเปรียบเทียบที่ทำให้เข้าใจได้ง่ายอย่างยิ่ง โดยการทำความเข้าใจอย่างง่ายคือ ในการแข่งขันใดก็ตามย่อมต้องมีกติกาเพื่อควบคุมเกมให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เข้าแข่งขัน ในระบบประชาธิปไตยก็เช่นกัน หากจะดำเนินกระบวนการต่าง ๆ ภายใต้อิทธิพลสำคัญของประชาธิปไตย ที่มีส่วนร่วมจากคนนับแสน นับล้านคนในฐานะประชาชนพลเมืองของรัฐ การใช้กฎหมายจึงเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้ประชาธิปไตยบรรลุผลได้เช่นเดียวกัน

ดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่ยืนยันได้ว่า หากบุคคลทั่วไปที่สนใจจะศึกษารัฐธรรมนูญด้วยวิธีการที่ง่ายที่สุด ที่ไม่ใช่เพียงการอ่านบทบัญญัติที่ปรากฏอยู่ในรัฐธรรมนูญ หรือไม่ใช่การบรรยายในภาษาวิชาการที่ต้องใช้ความคิดเข้าไปวิเคราะห์ นับได้ว่า หนังสือ “ห้องเรียนรัฐธรรมนูญนอกห้องเรียน” จะเป็นหนังสือ

พื้นฐานที่ปูทางการทำความรู้จักรัฐธรรมนูญรวมทั้งเข้าไปศึกษาในเชิงวิชาการของกฎหมายรัฐธรรมนูญต่อไปได้
จึงเป็นยาน้ำรสหวานที่รับประทาน่าย ที่เป็นพื้นฐานต่อยอดไปได้อย่างดี