

วารสาร การจัดการ และการพัฒนาท้องถิ่น

Journal of Management and Local Development

ISSN 2651-2122

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2561
Vol. 1 No. 2 May-August 2018



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- ๑ เจ้าของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- ๑ ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ วงษ์บุญมาก
- ๑ บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนศวรณ บุญอนันท์
- ๑ ผู้ช่วยบรรณาธิการ รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ

๑ กอบบรรณาธิการ (ภายใน)

รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนศวรณ บุญอนันท์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชร บุดสีทา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี จันทรอินทร์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานิสรา จรัสวิญญู
 อาจารย์ ดร.วาสนา จรุงศรีโชติกำจร
 อาจารย์ ดร.กนิษฐา ศรีภิรมย์

๑ กอบบรรณาธิการ (ภายนอก)

ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์
 รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารณ วังวอน
 รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบา สุธีธร
 รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวดี
 รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทรคง
 รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช มุงเมือง
 รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญณา ดิษฐ์แก้ว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 มหาวิทยาลัยมหิดล
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
 วิทยาเขตตาก
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๑ ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงดาว จินดาเทวิน
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ครรชิต มาระโกชน
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุท ศรีพงษ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนากร สิริสุคันธา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล ธีรธัชชัย
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภริชา รัตนันต์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนศวรณ บุญอนันท์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
 เชียงราย
 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๑ วัตถุประสงค์ของวารสาร

① เพื่อส่งเสริมผลงานทางวิชาการและวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจ การพัฒนาท้องถิ่น และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นและได้องค์ความรู้ใหม่

② เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่บทความวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจและด้านการพัฒนาท้องถิ่นอันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี เชิงการบริหารจัดการ และเชิงพัฒนา และเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์ระหว่าง นักวิชาการ นักบริหาร นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชน

③ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่างๆ

๒ เป้าหมายและขอบเขต

เป็นวารสารที่นำเสนอบทความในศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ การพัฒนาท้องถิ่น และศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานที่มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงทฤษฎี หรือการนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งเชิงนโยบาย เชิงพาณิชย์ หรือเชิงการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชน

๓ กระบวนการพิจารณา

บทความต้นฉบับที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนี้ จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยจำนวนสองท่าน ตามระบบ Double-Blind Peer Review.

๔ กำหนดออกวารสาร ปีละ 3 ฉบับ

มกราคม – เมษายน พฤษภาคม – สิงหาคม และ กันยายน – ธันวาคม

๕ ผู้จัดทำและเผยแพร่

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

๖ สถานที่จัดพิมพ์

เจริญการพิมพ์

126/12 ถ.เทศบาล 1 ต.ในเมือง อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร 62000

โทรศัพท์ 0 5571 7646 แฟกซ์ 0 5571 4864

๗ สำนักงาน

คณะวิทยาการจัดการ (ชั้น 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000

① โทรศัพท์ : 0 5570 6511 , 08 8154 7262

✉ E-mail : fms-info@kpru.ac.th

🌐 Website : www.fms.kpru.ac.th/journal

๘ ฝ่ายจัดการและเลขานุการ

นายวัชรินทร์ ปัญญาเสน นายชิววิทย์ กรรณิกา

นางสาวสุพัชรี ท้ายนาวา นายอมร วรรณารักษ์

บทความที่ตีพิมพ์ทุกบทความผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ
บทความหรือข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารเป็นวรรณกรรมขอผู้เขียนโดยเฉพาะ
ส่วนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรและบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

วารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น เป็นวารสารที่ออกปีละ 3 ฉบับ สำหรับฉบับนี้เป็นปีแรก ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม 2561 เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คือ “มหาวิทยาลัยที่เป็นที่พึ่งทางวิชาการของท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” และปรัชญาที่ว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งเน้นให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน สร้างศักยภาพให้เป็นชุมพลังแห่งปัญญา พัฒนาท้องถิ่น ผลิดักำลังคนที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณธรรม โดยเน้นที่จิตสำนึกในการรับใช้ท้องถิ่นและประเทศชาติ” โดยมุ่งหวังว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นแหล่งข้อมูล ทางกรวิจัยและทางวิชาการระดับชาติ ในด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สำหรับคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ ตลอดจนนิสิตและนักศึกษา

สำหรับวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์ โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรงสาขา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-Blind Peer Review) เพื่อให้วารสารฉบับนี้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับระดับชาติและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สำหรับวารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 6 เรื่อง

กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสาร ให้อยู่ในฐานวารสารไทยในอนาคต ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับกองบรรณาธิการ และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต และนักศึกษา เสนอบทความ เข้ารับการพิจารณา กลั่นกรอง เพื่อตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ อันจะนำไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป โดยท่านสามารถส่งบทความต้นฉบับได้ที่กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น (ดังรายละเอียดท้ายเล่ม) และหากท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะประการใดที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น กองบรรณาธิการยินดีรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นด้วยความขอบคุณยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิวรรณ บุญอนันต์

บรรณาธิการ

บทความวิจัย

- 1 การคัดเลือกและการฝึกนกเขาชวาเพื่อการแข่งขัน
:: จินตนา อะแตวี และคณะ ::
- 10 การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว
:: มานิตย์ สิงห์ทองชัย ::
- 28 การบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอคลองขลุง
จังหวัดกำแพงเพชร
:: จิรัชนิณ ภูมิอินทร์ และคณะ ::
- 46 การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการมีผลต่อการดำเนินงาน
ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
:: กชกร สุภบัว และคณะ ::
- 59 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว:
กรณีศึกษาร้านทิวธรรมการไฟฟ้า จังหวัดกาฬสินธุ์
:: พสยมจิรา เจาลา และคณะ ::
- 78 อิทธิพลของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อผลการ
ปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัย
ของรัฐแห่งหนึ่ง
:: กรรณก ดลโสภณ และคณะ ::
- 99 คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ในวารสาร
การจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น
- การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ
 - รูปแบบการเขียนรายการเอกสารอ้างอิง
 - แบบฟอร์มการส่งบทความเพื่อเผยแพร่ในวารสาร



การคัดเลือกและการฝึกนกเขาชวาเพื่อการแข่งขัน

บทความวิจัย

จินตนา อะแดวี¹

ณัฐณีย์ มาคโอสถ¹

นุริละห์ เดจิ¹

ยามีละห์ แวมายี¹

รอฮายู มูซอ¹

สุหรัยฝ๊ะห์ สุนันทวงศ์¹

ชัยวัฒน์ โยธี²

รุ่งลาวัญญ์ จันทรัตน³

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการคัดเลือกและการฝึกนกเขาชวาเพื่อการแข่งขัน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เลี้ยงนกสำหรับการแข่งขันและได้รับรางวัลสำหรับการแข่งขัน โดยผู้วิจัยจะเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงและแบบลูกโซ่ ตามคุณสมบัติที่วางไว้ข้างต้น เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกต สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลจนกว่าข้อมูลมีความครบถ้วนและอิ่มตัว ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การคัดเลือกนกเขาชวาเพื่อไปแข่งขัน ต้องเลือกที่สายพันธุ์ของนกที่มีพ่อพันธุ์และแม่พันธุ์เสียงดี หรือได้รับรางวัลในการแข่งขัน เลือกเฉพาะนกเพศผู้ เป็นนกเสียงใหญ่ ลักษณะของตัวนกมีความสมบูรณ์ ส่วนการฝึกนกเขาชวา ต้องฝึกตั้งแต่เป็นลูกนกไม่เกิน 3 เดือน ช่วงเวลาเข้าตั้งแต่ 08.00 น. - 10.00 น. ฝึกคลุมผ้ากรงนก ฝึกขึ้นรอก ฝึกพาขึ้นรถไปเที่ยว ฝึกในสนามซ้อมจริงเพื่อให้นกมีความคุ้นเคยและชินต่อนกอื่น ๆ และสถานที่แข่งขัน โดยเจ้าของต้องขยันฝึกซ้อม ดูแลอย่างทะนุถนอม และให้อาหารที่เป็นประโยชน์ จะทำให้นกเขาชวามีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ห่างไกลจากโรคต่าง ๆ และมีเสียงที่ดี

คำสำคัญ: การคัดเลือกนกเขาชวา / การฝึกนกเขาชวา / การแข่งขัน

¹ นักศึกษา สาขาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

³ อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

Selection and Training of Zebra Dove for Zebra Dove Singing Competition

Jintana Adaewee

Nattanee Matosot

Nureelah Deji

Rohayu Moosaw

Yameelah Waemayi

Huraifah Sunanthawong

Chaiwat Yotee

Runglawan Chantarattana

ABSTRACT

This qualitative study was aimed to investigate zebra dove selection and training methods for singing competition. The informants of the study were zebra dove owners who trained the bird for singing competition and who used to win prizes. The purposive and snow ball sampling methods were used for selecting the 12 informants. The data collection tools were an in-depth interview form and an observation check list. The researcher stopped the data collection once the amount of data was considered sufficient. The data was analyzed using a content analysis technique.

Zebra dove selection methods included the selection of 1) birds whose ancestors used to win prizes and 2) healthy male birds with good characteristics and bass range voice. The training methods included 1) starting when the bird is 3 months old 2) training between 8.00 – 10.00 in the morning 3) practicing putting on the cage cover 4) practicing reeling up the bird cage 5) practicing taking the bird on trips 6) training the bird in real competition venue for the bird to get familiar with other birds. The owners must also feed the bird with good food and give it a very good care and make sure the bird is away from any illnesses.

Key words: selection Java dove / train of Java Dove / the competition

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นกเขาชวา มีถิ่นกำเนิดอยู่ในประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย ส่วนในประเทศไทยนั้นพบมากทางภาคใต้ ซึ่งเป็นนกที่นิยมเลี้ยงประเภทหนึ่ง เพื่อความสวยงาม มีเสียงที่ไพเราะ รวมถึงเสียงเพื่อการแข่งขันและถือว่าเป็นสัตว์เศรษฐกิจที่มีความสำคัญต่อชุมชน เพราะสามารถสร้างรายได้และสร้างอาชีพให้แก่ผู้นิยมเลี้ยงและสนใจนกเขาชวา อีกทั้งยังสามารถสะท้อนความเป็นอยู่ของคนในชุมชนท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ เพราะประชาชนนิยมเลี้ยงและเล่นนกเขาชวามาช้านาน โดยกระจัดกระจายอยู่ตามหมู่บ้าน ตำบลต่าง ๆ และจัดให้มีการแข่งขันและะละยังเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคใต้ตอนล่างที่นิยมเสียงของนกเขา และยังเชื่อว่า นกเขาเป็นสัตว์มงคลที่จะนำโชคลาภมาให้แก่ผู้เป็นเจ้าของ โดยเฉพาะหากเป็นนกเขาที่มีลักษณะถูกต้องตามตำรา ด้วยเหตุนี้ทางเทศบาลเมืองยะลาร่วมกับชมรมผู้เลี้ยงนกเขาชวাজังหวัดยะลา จึงจัดให้มีการแข่งขันนกเขาชวาเสียงชิงแชมป์อาเซียน ครั้งที่ 1 ขึ้นในประเทศไทย เมื่อปี 2529 ต่อมาได้จัดเป็นงานเทศกาลประจำปีของจังหวัดยะลา ณ บริเวณสนามสวนขวัญเมือง กำหนดการจัดงานคือ วันเสาร์ - อาทิตย์ แรกของเดือนมีนาคม ทุกปี ผลปรากฏเป็นที่นิยมของผู้ที่เลี้ยงนกเขาจากทั่วภูมิภาคของประเทศไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียน เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ บรูไน อินโดนีเซีย มาร่วมแข่งขันและงานการจัดการแข่งขันนกเขาชวาเสียงอาเซียนของจังหวัดยะลา จนถือเป็นประเพณีของจังหวัดยะลาและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้บรรจุงานแข่งขันนกเขาชวาเสียง อาเซียนลงในปฏิทินการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเผยแพร่ไปสู่สายตาชาวโลกอีกด้วย (ประเพณีไทยดอทคอม, 2555)

การเพาะเลี้ยงนกเขาชวาสำหรับการแข่งขัน ส่วนใหญ่ทำการคัดเลือกพ่อพันธุ์ดีมาผสมเพื่อให้ได้ตรงตามลักษณะและเสียงของนกที่ขึ้นดี เพื่อนำมาประกวดประชันเสียงนกขึ้น โดยถ้านกของใครประกวดได้ชนะได้รับรางวัล จะเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับนกเขา และเจ้าของเป็นอย่างดี ทำให้เกิดรายได้ในการเพาะเลี้ยงเพื่อการค้าเกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้เลี้ยงนกเขาจึงให้ความสำคัญกับการเลี้ยงดู การคัดเลือก และฝึกนกเขาชวาเพื่อการแข่งขัน เพื่อให้ได้รับชัยชนะ จึงเป็นที่ให้ความสนใจในหมู่ผู้เลี้ยงเป็นจำนวนมาก และทำให้ราคาของนกเขาชวามีมูลค่าที่สูงขึ้น แต่ที่นกเขาชวาไม่ได้รับชัยชนะอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ปัญหาผู้นิยมนกเขาชวาขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ การไม่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้รับรู้รับทราบ การสืบทอดองค์ความรู้จำกัดในกลุ่มเท่านั้น จึงทำให้นกเขาที่ได้เข้าไปแข่งขันไม่ได้รับชัยชนะเพราะขาดการคัดเลือกและการฝึกที่ดี วิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยให้นกเขาชวาได้รับชัยชนะ คือ การค้นคว้าวิจัยเพื่อศึกษาการคัดเลือกและฝึกนกเขาชวาเพื่อการแข่งขันโดยเฉพาะ แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางให้ผู้ที่ยินยอมและสนใจนกเขาชวาให้ได้รับความรู้อย่างถูกวิธี ตลอดจนถ่ายทอดให้กับผู้ที่สนใจแก่คนรุ่นหลัง (ปศุสัตว์, 2555)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงศึกษาเกี่ยวกับการคัดเลือกและฝึกนกเขาชวาเพื่อการแข่งขัน เพื่อให้ทราบถึงแนวทางดังกล่าว เพื่อให้เป็นข้อมูลให้กับผู้ที่สนใจ และเป็นฐานความรู้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการส่งเสริมความรู้ในเรื่องดังกล่าว ให้กลุ่มผู้เลี้ยงนกเขาชวาใหม่ได้รับรู้ ให้เป็นแนวทางในการสร้างรายได้ให้กับตนเองและชุมชน และเพื่อเป็นการช่วยฟื้นฟู อนุรักษ์ ส่งเสริม พัฒนา เผยแพร่ และสืบสานให้เกิดเป็นผลที่ดียิ่งขึ้นให้ดำรงอยู่สืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการคัดเลือกนกเขาชวา เพื่อการแข่งขัน
2. เพื่อศึกษาวิธีการฝึกนกเขาชวา เพื่อการแข่งขัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เลี้ยงนกสำหรับการแข่งขันและได้รับรางวัล เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก เหตุผลที่คณะผู้วิจัย เลือกกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากผู้เลี้ยงนกสำหรับการแข่งขันเพราะบุคคลดังกล่าวเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการแข่งขันและการฟังเสียงร้องของนกเขาที่ไพเราะ และเป็นผู้ที่เคยได้รับรางวัลมากมาย เช่น รางวัลในรายการระดับอำเภอ ระดับอาเซียน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่ถูกต้องในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) ตามคุณสมบัติที่วางไว้ข้างต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์และสังเกต รวมถึงการใช้เครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกข้อมูลภาคสนาม โดยทำการเก็บรายละเอียดตามประเด็นของวัตถุประสงค์ของงาน แล้วทำการจัดเป็นหมวดหมู่ จนได้ข้อมูลที่ครบและตรงประเด็น และทำการหยุดการสัมภาษณ์ เมื่อข้อมูลมีความครบถ้วนและอิ่มตัว (Saturation of Data) โดยพบว่าข้อมูลที่ได้ เริ่มซ้ำกับข้อมูลเดิม หรือไม่มีข้อมูลใหม่ๆ เพิ่มเติม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการรวบรวมจากเอกสารและการสัมภาษณ์ นำเสนอผลการศึกษาแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้คณะผู้วิจัยสรุปผลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาซึ่งสรุปผลการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิธีการคัดเลือกนกเขาชวาเพื่อการแข่งขัน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 กรรรมพันธุ์หรือสายพันธุ์ การคัดเลือกนกเขาชวาเพื่อที่จะนำมาแข่งขันนั้นต้องเลือกจากลูกนกที่มีพ่อพันธุ์และแม่พันธุ์ที่มีเสียงดีหรือผ่านการแข่งขันและได้รับรางวัลต่าง ๆ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วถ้าพ่อพันธุ์และแม่พันธุ์ของนกเสียงดีโอกาสที่ลูกนกออกมาจะมีเสียงดีมากว่าเสียงไม่ดี ดังนั้นผู้คนส่วนใหญ่มัที่จะเอานกเขาชวามาเลี้ยงเพื่อการแข่งขันจะดูจากพ่อพันธุ์และแม่พันธุ์ของนกเป็นหลัก

1.2 เสียง การคัดเลือกนกเขาชวาเพื่อที่จะนำไปแข่งขันนั้นต้องเลือกนกที่มีเสียงใหญ่ ซึ่งนกที่มีเสียงใหญ่นั้นจะเป็นนกที่หายากมาก มีน้อยคนนักที่จะได้ครอบครองนกประเภทนี้ ซึ่งทำให้ในการแข่งขันนกเขาชวาเสียงของคนยะลาในปัจจุบันจะนิยมแข่งนกเขาชวาเสียงกลางมากกว่านกเขาชวาเสียงใหญ่เพราะนกเขาชวาเสียงกลางจะมีจำนวนมากกว่านกเขาชวาเสียงใหญ่และหาได้ง่ายกว่า

1.3 สุขภาพ การคัดเลือกนกเขาขาวเพื่อที่จะนำไปแข่งขันต้องเลือกนกที่ไม่เป็นโรค มีลักษณะร่างกายที่สมบูรณ์ไม่มีตำหนิหรือไม่พิการ ปีกนกจะต้องไม่ตก มีลักษณะรูปปากคล้ายเมล็ดข้าว หน้อกต้องใหญ่ ขาและเล็บจะต้องไม่งอ นกจะต้องร่าเริง บินไปมาในกรงและส่งเสียงร้องอยู่ตลอดเวลา

1.4 เพศ การคัดเลือกนกเขาขาวเพื่อที่จะนำไปแข่งขันนั้นต้องเลือกนกเขาขาวเพศผู้เท่านั้น เพราะนกเขาขาวเพศผู้มีเสียงร้องที่ไพเราะ มีเสียงดังกังวานและร้องอย่างมีจังหวะ ส่วนนกเขาขาวเพศเมียนั้นไม่สามารถนำมาแข่งขันได้เพราะนกเขาขาวเพศเมียนั้นมีเสียงร้องที่ไม่ไพเราะ ร้องเสียงเบาไม่มีจังหวะและไม่มี ความกังวาน เพศเมียจึงไม่เหมาะที่จะนำมาทำการแข่งขันแต่จะเหมาะกับการเป็นแม่พันธุ์มากกว่า

2. วิธีการฝึกนกเขาขาวเพื่อการแข่งขัน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ฝึกตั้งแต่ลูกนกเกิดมาไม่เกิน 3 เดือน เพราะลูกนกสามารถเลียนแบบเสียงที่ร้องได้ง่ายกว่านกที่มีอายุมาก

2.2 การฝึกให้นกชินกับนกอื่น ๆ โดยเริ่มแรกนั้นต้องแขวนนกไว้ที่โคนรอกก่อนซึ่งในการฝึกนั้นต้องมีนกอื่นด้วยเพื่อที่จะสร้างความคุ้นเคย

2.3 เวลาที่ฝึกซ้อม ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการฝึกซ้อมนกเขาขาวคือตอนเช้าประมาณ 08.00 - 10.00 น. เพราะเป็นเวลาที่แข่งขันจริง นกจะได้คุ้นชินกับเวลาดังกล่าว

2.4 การฝึกคลุมผ้ากรงนก เป็นการทำให้กมองไม่เห็นสิ่งรอบข้าง และไม่ตื่น ไม่ตื่น ไม่บาดเจ็บ ไม่บาดเจ็บ เวลาต้องนำไปแข่งขัน โดยฝึกตั้งแต่เป็นลูกนกอายุ 2-3 เดือน ประมาณ 15 นาที แล้วก็เปิดออก หรือคลุม กลางคืน เพื่อให้กได้นอนหลับ

2.5 การฝึกขึ้นรอก เพื่อให้กได้คุ้นเคย เพราะเป็นสิ่งที่นกจะต้องขึ้นรอกบ่อย ๆ และเป็นการฝึกพื้นฐาน

2.6 การฝึกโดยพาขึ้นรถเพื่อให้กได้นั่งรถเที่ยว ต้องฝึกพานกขึ้นรถบ่อย ๆ เพราะการเดินทางมี ผลต่อนกมาก นกที่ไม่เคยฝึกการนั่งรถมาก่อนจะทำให้กตื่น เหงื่อและบินจนบาดเจ็บได้เมื่อถึงสนามแข่ง จะทำให้กไม่ร้อง และควรฝึกพานกขึ้นรถตั้งแต่ตอนเช้ามืด ตามสถานการณ์จริงทุกอย่าง ทำให้กคุ้นเคย และชินกับแรงสั่นสะเทือนและลดอาการตกใจของนก

2.7 การฝึกพาไปสนามซ้อม การฝึกนกทั้งที่บ้านและที่สนามจริง เพื่อให้กไม่ตื่นสนามเมื่อถึง เวลาในการแข่งขันจริง

2.8 การจัดสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่ใช้ในการฝึกซ้อมนกเขาขาว ต้องเป็นที่เงียบ สงบ มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด เป็นพื้นที่โล่งแจ้ง รับแสงแดดได้ดีและต้องเป็นพื้นหญ้าเน้นธรรมชาติ ไม่ควรฝึกซ้อมนกเขาขาว ในบริเวณที่เป็นพื้นคอนกรีต และต้องหลีกเลี่ยงสถานที่ที่มีเหยี่ยวและอีกา เพราะทำให้กหวาดกลัวและหยุดร้องในทันที ซึ่งต้องใช้เวลาหลายวันกว่านกจะกลับมาร้องได้ปกติ และต้องหลีกเลี่ยงการอยู่ใกล้ลู่อู่มรอกที่มีการพนสี เพราะละอองของสีจะเข้าสู่หลอดลมของนกและอาจจะทำให้กตายได้

สิ่งสำคัญเจ้าของเลี้ยงจะต้องขยันฝึกซ้อมนกบ่อย ๆ ได้ทั้งที่บ้านและสนามจริง การฝึกซ้อมนกแต่ละครั้ง จะฝึกครั้งละกี่ตัวก็ได้ ซึ่งผู้ที่ฝึกซ้อมนกเขาขาวจะต้องใจเย็นและรักนกอย่างแท้จริง ต้องเลี้ยงดูนกด้วยความรัก ทะนุถนอมและต้องอาบน้ำให้กด้วยแชมพูเด็กอ่อนสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการทำความสะอาดก เพราะนก

ที่สะอาดจะห่างไกลจากโรคต่าง ๆ และเจ้าของต้องจัดอาหารและอาหารเสริมของนก ต้องเป็นข้าวเปลือกเมล็ดสั้นๆ เพราะถ้าข้าวเปลือกเมล็ดยาวอาจจะติดคอนกและทำให้นกตายได้ มีการให้อาหารเสริมต่าง ๆ เช่น ทราเยจากทะเล กระดองปลาหมึก เพื่อเสริมแคลเซียม น้ำมันตับปลา นมผง ถั่วเขียว กุ้งป่น น้ำผึ้ง สมุนไพรต่าง เช่น บอระเพ็ด ฟาโพลายโจร ทำให้นกเขาขวามีเสียงที่ดี มีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ห่างไกลจากโรคต่าง ๆ

การคัดเลือกนกเขาขวาเพื่อที่จะนำไปแข่งขันนั้น ต้องเลือกที่สายพันธุ์ของนกเป็นหลัก เลือกนกที่มีพ่พันธุ์และแม่พันธุ์เสียงดี หรือได้รับรางวัลในการแข่งขัน เลือกเฉพาะนกเพศผู้ เพราะมีเสียงร้องที่ไพเราะ กังวาน ร้องหลายจังหวะ และขยันร้อง เป็นนกเสียงใหญ่ ลักษณะของตัวนกมีความสมบูรณ์ ไม่เป็นโรค ไม่มีตำหนิหรือพิการ ปีกไม่ตก รูปปากคล้ายกับเมล็ดข้าว หน้อกใหญ่ ขาและเล็บไม่งอ เป็นนกที่ร่าเริง ส่งเสียงร้องอยู่ตลอดเวลา ส่วนการฝึกนกเขาขวา ต้องฝึกตั้งแต่เป็นลูกนกไม่เกิน 3 เดือน มีการฝึกให้นกชินกับสถานการณ์จริงในเวลาที่จะแข่งขันคือ ช่วงเวลาเช้าตั้งแต่ 08.00 น. - 10.00 น. ฝึกคลุมผ้ากรงนก ฝึกขึ้นรอก ฝึกโดยพาขึ้นรถไปรถเที่ยว ฝึกในสนามซ้อม เพื่อให้นกมีความคุ้นเคยและชินต่อนกอื่น ๆ และสถานที่แข่งขัน โดยเจ้าของต้องขยันฝึกซ้อม ดูแลอย่างทะนุถนอม และให้อาหารที่เป็นประโยชน์ จะทำให้นกเขาขวามีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ห่างไกลจากโรคต่าง ๆ และมีเสียงที่ดี

อภิปรายผลการวิจัย

การผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลตามข้อสรุปได้ดังนี้

1. การคัดเลือกนกเขาขวาเพื่อการแข่งขัน มีการพิจารณาดังนี้คือ 1) กรรมพันธุ์หรือสายพันธุ์จากลูกนก ที่มีพ่พันธุ์และแม่พันธุ์ที่มีเสียงดีที่มีรางวัลรับรอง 2) เสียง ต้องเป็นนกที่มีเสียงใหญ่ 3) สุขภาพของนกที่สมบูรณ์ ไม่พิการและเป็นโรค และ 4) เป็นเพศผู้ เพราะมีเสียงร้องที่ไพเราะ มีเสียงดังกังวานและร้องอย่างมีจังหวะ ซึ่งสอดคล้องกับ อิเหนาอินโด (2559) ที่กล่าวว่า ลักษณะเสียงของนกที่ไพเราะจะต้อง ขนาดของเสียงใหญ่ และเป็นจังหวะ และสอดคล้องกับ ธีระศักดิ์ ลิ้มปณฺธุฎ (2533) ที่ได้กล่าวว่า นกเขาที่อำเภอนะบือนนเขาขวา โดยส่วนใหญ่ได้จากการเพาะเลี้ยงคัดเลือกพ่อพันธุ์ดีมาผสมเพื่อให้ได้ตรงตามลักษณะและเสียงของนกที่ขึ้นดี ผลการคัดเลือกนกเขาที่มีเสียงดีมาเลี้ยงนั้นทำให้มีการประกวดประชันเสียงนกขึ้น โดยนำนกเขาตัวผู้มาประกวดเสียงขึ้นกันเรียกว่าแข่งนกซึ่งได้แพร่หลายในงานระดับจังหวัดโดยเฉพาะการแข่งขันที่ประเทมาเลเซียได้มีการนำนกเขาจะนะไปแข่งปรากฏได้รางวัลสร้างชื่อเสียงให้นักเขาจะนะจนกลายเป็นแหล่งนกเขาเสียงดีมีราคาซื้อขายกันเป็นจำนวนเงินหมื่นเงินแสนบาท และสอดคล้องกับ จิรพันธุ์ สุขปานะ (2538) ที่ได้กล่าวว่า การเลี้ยงนกเขาขวาเพื่อการแข่งขัน ผู้เลี้ยงจะต้องคัดเลือกลูกผสมด้วยการพิจารณาจากเสียงขึ้น ลักษณะทางรูปร่าง และสายเลือด อาหารของนกที่เตรียมแข่งขันจะต้องมีทั้งอาหารหลักและอาหารเสริมเพื่อบำรุงเสียง โดยมีทั้งอาหารหลักและอาหารเสริม และจะต้องรักษาและป้องกันโรคโดยการบำรุงด้วยสมุนไพรให้หายเจ็บป่วยและใช้เพื่อให้กมีเสียงดียิ่งขึ้น

ส่วนเสียงที่ต้องคัดเลือกนกเพื่อการแข่งขัน ต้องมีเสียงใหญ่ เป็นเพศผู้ และมีลักษณะที่ดึ้น สอดคล้องกับมัลลิกา คณานุรักษ์ (2531) ที่ได้กล่าวว่า นกเขาขวานกเสียงใหญ่มีราคาแพงที่สุด โดยนกที่เข้ารับการแข่งขึ้นจะเป็นนกเพศผู้ ในกรณีที่นกมีความดีเหมือนกันนกที่ขึ้นจังหวะซ้ำมีราคาดีกว่านกที่ขึ้นจังหวะธรรมดา

และจังหวะเร็ว นกที่ขึ้นเสียงท้ายกังวานมากมีราคาดีกว่าท้ายกังวานน้อย และเสียงท้ายยาวที่มีความกังวานดีกว่าเสียงท้ายสั้นที่มีความกังวานรวมทั้งเสียงหน้ายาวดีกว่าเสียงหน้าสั้นด้วย และนกที่มีความดีเหมือน ๆ กันชั้น 5 จังหวะ และมัลลิกา คณานุรักษ์ (2531) ยังได้กล่าวอีกว่า นกเขาขาวที่มีลักษณะดี ขนบนหน้าผากหน้าและคอเป็นสีเทาปนฟ้า ขนจากกลางหัวเรื่อยลงไปจะเริ่มมีสีน้ำตาล ขนบริเวณคอจะมีสีขาวสลับดำเป็นลายแถบเล็ก ๆ ลายนี้จะเป็นแถบพาดมาตั้งแต่ลำคอกออกเป็นแนวยาวเชื่อมกัน กลางอกเป็นสีเทาอมชมพูเรื่อยลงไปถึงท้องและเปลี่ยนเป็นสีจางลงจนเกือบขาว จนถึงใต้โคนและต้องมีหน้าอกใหญ่เพราะนกที่มีหน้าอกใหญ่จะร้องเสียงดังทางขนบนปีกด้านบนเป็นสีน้ำตาลปนเทา มีลายปลายขนปรากฏเป็นแนวต่อ ๆ กัน ขนปีกที่ใช้บินและขนปีกเล็กที่แซมอยู่จะมีสีเทา แต่ด้านในขนจะมีสีน้ำตาลทางยาว ขนหางเส้นกลางเป็นสีเทามีขนาดยาวเท่ากัน ส่วนขนสามสีเส้นด้านนอกแต่ละข้างที่ประกอบกันจะมีสีดำปลายขนหางแต่ละเส้นนั้นมีสีขาว เมื่อนกบินจะเห็นปลายหางแผ่ออกเป็นลักษณะกลมมน ปากเป็นรูปปากเหมือนเมสึดข้าวมีสีเทาหรือสีน้ำตาลปนเทาเทาอมฟ้า แข้งเป็นสีชมพูอ่อนหรือเจือสีม่วง

2. วิธีการฝึกนกเขาขาวเพื่อการแข่งขัน มีรายละเอียดดังนี้ ฝึกตั้งแต่ลูกนกเกิดมาไม่เกิน 3 เดือน การฝึกให้นกชินกับนกอื่น ๆ ช่วงเวลาที่เหมาะสมประมาณ 08.00 - 10.00 น. การฝึกคลุมผ้ากรงนก การฝึกขึ้นรถ การฝึกโดยพาขึ้นรถเพื่อให้กได้นั่งรถเที่ยว การฝึกพาไปสนามซ้อม เพื่อให้กมีความคุ้นเคยและชินต่อการแข่งขันในสภาพที่เป็นจริง โดยเจ้าของเลี้ยงจะต้องขยันฝึกซ้อมนกบ่อย ๆ ดูแลอย่างทะนุถนอม และให้อาหารที่เป็นประโยชน์ต่อก ทำให้กเขาขาวมีเสียงที่ดี มีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ห่างไกลจากโรคต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ อิเหนาอินโด (2559) ที่ได้กล่าวว่า การฝึกนกเพื่อการแข่งขันจะต้องฝึกตั้งแต่วัยเด็กเป็นลูกนก เพราะเสียงจะมีการเปลี่ยนไปอย่างช้า ๆ เป็นขั้น ๆ ไป และเริ่มจะคงที่เมื่ออายุได้ประมาณ 7 เดือน โดยมีการฝึกนกเพื่อเข้าแข่งขันด้วยการฝึกรอกนก เริ่มจากการแขวนไว้ที่โคนรอกกับนกอื่น ช่วงเวลาเช้าเป็นเวลาประมาณ 2-3 ชั่วโมงสามารถฝึกได้ทั้งที่บ้านและที่สนามจริง เพื่อสร้างความคุ้นเคย และทำการฝึกให้ชินกับการขนย้าย เพื่อเพิ่มชั่วโมงบินและประสบการณ์ และสอดคล้องกับ นอระบิล บุญา อายุ 64 ปี หรือ (ฮะยิดิจ) ฉายาในหมู่เซียนนกเขาขาวเสียง เจ้าของฟาร์มนกเขาขาวเสียง 1 ใน 3 แห่งของ อ.สะเดา ซึ่งเป็นฟาร์มใหญ่สุดใน อ.สะเดา จ.สงขลา ได้กล่าวว่า การเพาะขยายพันธุ์ และเลี้ยงนกเขาขาวเสียงไม่ถึงกับยุ่งยาก แต่ที่สำคัญคือต้องมีเวลาดูแลเอาใจใส่ ให้น้ำให้อาหารและเอานกตากแดด เพื่อเพิ่มความแข็งแรงในช่วงเช้าของทุกวัน สำหรับการคัดตัวพ่อพันธุ์แม่พันธุ์จะคัดจากนกที่ประวัติดีในการแข่งขันหรือเคยแข่งได้อันดับชนะเลิศมา และสอดคล้องกับ มัลลิกา คณานุรักษ์ (2531) ได้กล่าวว่า การฝึกซ้อมนกเขาขาว เรื่องการแขวนกรงนกเขาให้ถูกที่ ถือว่าเรื่องนี้เป็นสิ่งที่สำคัญมากที่ใดแขวนแล้วนกไม่ชอบนกเขาจะตื่น ซึ่งอาจจะเป็นเพราะกลัวอะไรสักอย่างหนึ่งก็ได้ สถานที่แขวนกรงนกจะต้องอยู่ห่างจากศัตรูของนกเขาเช่น แมว หนู ตู๊กแก แมลงสาบ ค้างคาวที่ชอบบินผ่านกรง แม้แต่สถานที่ที่สูดอากาศก็อาจทำให้นกเขาตื่นตกใจได้ ที่ใดแขวนแล้วนกเขาชินบ่อย ๆ ก็ควรจะแขวนไว้ที่นั่นประจำ เพราะจะทำให้ชินต่อสถานที่ นกเขาจะหมดกังวลกับสิ่งหวาดกลัวและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการฝึกซ้อมนกเขาขาวต้องเป็นพื้นที่ราบ มีหญ้าขึ้นเล็กน้อยและต้องเงียบสงบสำหรับอาหารที่ดีและอาหารเสริมที่ช่วยให้กร้องไพเราะ อาหารของนกต้องเป็นข้าวเปลือกเมล็ดสั้น ๆ โดยมีการเสริมแคลเซียม มีการผสมจากสมุนไพรนานาชนิด เป็นสิ่งหนึ่งที่จะทำให้นกเขาขาวมีเสียงที่ดี มีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ห่างไกลจากโรคต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ มัลลิกา คณานุรักษ์

(2531) ที่ได้กล่าวว่า ข้าวเปลือกเมล็ดยาวไม่นิยมเลี้ยงนกเขาขาวข้าวเปลือกเมล็ดยาวนั้นใช้เลี้ยงไก่ เพราะถ้าเมล็ดยาวอาจจะทำให้ข้าวเปลือกติดคอนกเขาขาวได้ นกเขาคอเล็กกว่าไก่อาจทำให้นกเขาขาวตายได้ ทั้งนี้ก่อนจะให้กินอาหารของนกเขาขาวจะต้องเอาข้าวเปลือกเมล็ดสั้นนั้นมาล้างน้ำเพื่อให้ฝุ่นละอองที่ติดตามเมล็ดข้าวเปลือกออกให้หมดก่อน แล้วจึงนำตากแดดให้แห้งสนิท ดอกหญ้าปากควาย ปกตินกเขาขาวชอบกินดอกหญ้าปากควายมาก แต่ไม่ควรให้มากเกินไป เพราะจะทำให้มันท้องและเสียงแห้งและต้องป้อนถั่วเขียว ซึ่งก่อนให้เป็นอาหารนกเขาขาวควรตำเล็กน้อยเพื่อให้เปลือกแตกแต่อย่าให้ละเอียดนัก ถั่วเขียวจำเป็นต้องให้แก่นกที่กำลังผสมพันธุ์อย่างมากเพื่อช่วยบำรุงร่างกาย ส่วนทรายและเปลือกหอยป่น ช่วยบำรุงกระดูกของนกเขาขาว และช่วยย่อยอาหารโดยเฉพาะเปลือกหอยป่น มีแคลเซียมและช่วยบำรุงกำลังให้นก ส่วนทรายทะเลช่วยให้ระบบย่อยอาหารของนกดีขึ้นและสอดคล้องกับ จีรพันธุ์ สุขปานะ (2538) ที่ได้กล่าวว่า การเลี้ยงนกเขาขาวเพื่อการแข่งขัน ผู้เลี้ยงจะต้องจัดอาหารของนกที่เตรียมแข่งขัน ทั้งอาหารหลักและอาหารเสริมเพื่อบำรุงเสียงเพื่อให้มันมีเสียงดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริมความรู้ในเรื่องดังกล่าว ให้กลุ่มผู้เลี้ยงนกรุ่นใหม่ได้รับรู้ให้เป็นแนวทางในการสร้างรายได้ให้กับตนเองและชุมชน และเพื่อเป็นการช่วยฟื้นฟูอนุรักษ์ ส่งเสริม พัฒนา เผยแพร่ และสืบสานให้เกิดเป็นผลที่ดียิ่งขึ้นให้ดำรงอยู่สืบต่อไปโดยอาจจัดทำเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ หนังสือเล่มเล็กที่มีข้อมูลเกี่ยวกับนกเขาขาว เพื่อแจกจ่ายแก่ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องนี้และเพื่อเป็นการเผยแพร่ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิรพันธุ์ สุขปานะ. (2538). การเลี้ยงนกเขาชวาและวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง : ศึกษาจากอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีระศักดิ์ ลิ้มปณฺธุ. (2533). ท้องถิ่นของเรา จังหวัดสงขลา. อักษรเจริญทัศน์ : กรุงเทพฯ.
- นอระบิล บุน่า. (ม.ป.ป.). **ทิ้ง!!เลี้ยงนกเขาชวาเสี่ยงมากกว่าการสร้างเงิน ความสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นได้เพราะนกเป็นตัวเชื่อม**. [Online]. Available: <https://www.77kaoded.com/content/138595>
- ประเพณีไทยดอทคอม.(2555). การแข่งขันนกเขาชวาอาเซียนจังหวัดยะลา. [Online]. Available: <http://www.openbase.in.th/node/7382> [2560, กรกฎาคม 18].
- ปศุสัตว์. (2555). นกเขาชวาและการเลี้ยงนกเขาชวา. [Online]. Available: <http://pasusat.com/นกเขาชวา/> [2560, กรกฎาคม 18].
- มัลลิกา คณานุรักษ์. (2531). การเลี้ยงและการเล่นนกเขาชวาเสียง. [Online]. Available: <https://archive.clib.psu.ac.th/onlineexhibition/nokkhao/page4.html> [2560, กรกฎาคม 18].
- อิเหนาอินโด. (2559). การคัดเลือกและฝึกนกเขาชวาเพื่อแข่งขัน ดำรับอินโดนีเซีย. [Online]. Available: <http://kantengkaii.blogspot.com/2016/10/fauna-magazine-4-10-3-7-1.html/> [2561, กรกฎาคม 10].
- NATION BLOG. (2554). ขบวนการฝึกซ้อมนกเขาชวาเพื่อแข่งขัน. [Online]. Available: <http://oknation.nationtv.tv/blog/nokkhao-toziro/2011/03/09/entry-1> [2561, กรกฎาคม 18].

การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว



มานิตย์ สิงห์ทองชัย¹

บทคัดย่อ

บทความนี้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่เหมาะสมโดยรวมอย่างเป็นระบบ ด้วยการมองการท่องเที่ยวเป็นภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ และสามารถพัฒนามุมมองการประเมินผลการดำเนินงานการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพในอนาคต ซึ่งถือว่ายังมีจำนวนจำกัด นอกจากนี้การศึกษานี้แสดงให้เห็นกรอบการวิจัยของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่มีอยู่ตามความเข้าใจแบบองค์รวมที่มีการเชื่อมโยงประสานการทำงานร่วมกันในมุมมองการท่องเที่ยวและการจัดการการท่องเที่ยวที่สามารถใช้เป็นกรอบการต่อยอดทำงานใหม่สำหรับการวิจัยในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวด้วย

คำสำคัญ: การจัดการโซ่อุปทาน / การท่องเที่ยว

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Tourism Supply Chain Management

Manit Singthongchai

ABSTRACT

This study systematically explored appropriate concepts of tourism supply chain management (TSCM) by looking at tourism as industry so as to improve the view of evaluation of tourism supply chain management. The developed TSCM evaluation view can be a guideline for future TSCM research which is still limited at the present. In addition, the study illustrates the existing TSCM research framework, based on a holistic understanding that is interlinked in the tourism and tourism management perspective, to offer a new framework for research of tourism supply chain management.

Keyword: Supply chain management / Tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวได้กลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญทั้งประเทศที่มีเศรษฐกิจร่ำรวยและประเทศที่ยากจน หลายประเทศส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงประโยชน์เชิงเศรษฐกิจเป็นหลัก แม้ว่าสภาวะเศรษฐกิจจะมีลักษณะเป็นอย่างไร การท่องเที่ยวก็มักจะมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและระหว่างประเทศ (UNWTO, 1994) โดยช่วงที่เศรษฐกิจรุ่งเรืองภาคการท่องเที่ยวก็ทำหน้าที่ในการดูดซับความมั่งคั่งจากผู้คนในการเดินทางออกจากประเทศของตน (Kim, et al., 2007; Lee, H.L. et.al, 2000) และในช่วงที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นหนึ่งในกลไกที่สำคัญสำหรับการฟื้นฟูเศรษฐกิจ ซึ่งอาจเป็นเพราะรัฐบาลมองว่าการท่องเที่ยวสามารถสร้างงานสร้างรายได้เพิ่มเติมได้ (Seckelmann, 2009) แต่ก็ต้องยอมรับด้วยว่าการท่องเที่ยวเป็นระบบที่ซับซ้อน (McLaren, Head, & Yuan, 2002; Smith, 1994; Veronnear & Roy, 2009) ทำให้การจัดการธุรกิจให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่เพียงมุ่งแต่การเพิ่มประสิทธิภาพและผลกำไร แต่ต้องพิจารณาถึงมุมมองของห่วงโซ่อุปทานทั้งระบบด้วย (Zhang et al., 2009; Veronnear & Roy, 2009)

หลายครั้งที่แนวคิดและปรัชญาการท่องเที่ยวได้เข้ามาอธิบายความสัมพันธ์และการประสานงานขององค์กรธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ บนพื้นฐานด้านการตลาดและการจัดจำหน่ายเพื่อการท่องเที่ยว อาทิเช่น Buhalis (2000), Middleton and Clark (2001), Pearce and Tan (2004), Pearce, D.G., R. Tan, and C. Schott. (2007) ได้ถูกกละเลยในการศึกษาด้านอุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Sinclair, M. T., and Stabler, M., 1997) ซึ่งส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การตลาดมากกว่าการผลิตหรือด้านอุปทาน (Smith, 1994) เช่นกัน ทั้ง ๆ ที่การวิเคราะห์อุตสาหกรรมจะต้องมีการวิเคราะห์แบบบูรณาการและต้องมองเป็นเครือข่ายของโซ่อุปทาน (Supply chain) อย่างเป็นระบบ ผสมกับการผสมผสานผ่านกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management: SCM) ที่มีประสิทธิภาพ โดยได้กลายมาส่วนหนึ่งของเหตุผลที่สำคัญขององค์กรธุรกิจที่ต้องการรักษาผลประโยชน์และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ (Christopher, 2005) ดังนั้น SCM จึงถือเป็นส่วนสำคัญของแกนหลักในการดำเนินงานทางธุรกิจก็ว่าได้ ทำให้สามารถประยุกต์ใช้ในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Management: TSCM) ได้เป็นอย่างดี แต่ก็ถือว่ายังเป็นเรื่องใหม่สำหรับการวิจัยและยังคงมีค่อนข้างน้อยและข้อจำกัดมาก (Zhang et al., 2009) ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ TSCM โดยรวมอย่างเป็นระบบ ด้วยการมองการท่องเที่ยวเป็นภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ และสามารถพัฒนามุมมองในส่วนของการใช้การใช้เป็นประเด็นหรือแนวทางสำหรับการต่อยอดการวิจัย TSCM ที่มีประสิทธิภาพในอนาคตได้

การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

1. การจัดการโซ่อุปทาน

จากกระแสการแข่งขันทางธุรกิจในยุคแห่งโลกาภิวัตน์และการค้าเสรีในปัจจุบัน ซึ่งมีใช้เป็นเพียงการแข่งขันระหว่างองค์กรต่อองค์กรแบบดั้งเดิมเท่านั้น หากแต่เป็นการแข่งขันระหว่างโซ่อุปทานกับโซ่อุปทานที่ไม่เพียงแต่องค์กรเองจะต้องเข้มแข็งเท่านั้น แต่ลูกค้าและซัพพลายเออร์ทั้งหมดในโซ่อุปทานขององค์กรจะต้องเข้มแข็งด้วย จึงจะสามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันในระดับสูงสุดให้กับโซ่อุปทานของตนได้ เป็นการแข่งขันของเครือข่ายห่วงโซ่อุปทานที่จะบูรณาการแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ (Cooper, Lambert & Pagh, 1997) ทำให้แนวคิดเกี่ยวกับ SCM มาประยุกต์ใช้ในทุก ๆ หน่วยหรือทุก ๆ กิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าหรือบริการหนึ่ง ๆ ที่เริ่มต้นจากวัตถุดิบไปยังจุดสุดท้ายคือลูกค้า ครอบคลุมกิจกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการผลิตในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยทั่วไปแล้วห่วงโซ่อุปทานประกอบด้วยจุดที่สำคัญ ๆ เริ่มตั้งแต่ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ (Suppliers) หมายถึง ผู้ที่ส่งวัตถุดิบให้กับโรงงาน ผู้ผลิต (Manufacturers) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการแปรรูปวัตถุดิบที่ได้รับจากผู้ส่งมอบให้มีคุณค่าสูงขึ้น ผู้จัดส่งหรือผู้กระจายสินค้า (Distributors) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการกระจายสินค้าจากโรงงานผลิตไปถึงมือผู้บริโภคหรือลูกค้า (Simchi-Levi, Kaminsky and Simchi-Levi, 2000) ผู้จำหน่ายหรือผู้ค้าส่ง-ค้าปลีก (Wholesalers-Retailers) หมายถึง ร้านค้าที่ขายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า ผู้บริโภคหรือลูกค้า (Customers) คือ จุดปลายสุดของโซ่อุปทานที่ไม่มีการเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ อีก สินค้าหรือบริการต่าง ๆ ที่ผลิตออกสู่ตลาดจะต้องผ่านทุกจุดหรือหน่วยต่าง ๆ ตลอดทั้งสายของห่วงโซ่อุปทาน

ดังนั้นคุณภาพของสินค้าและบริการนั้น จะขึ้นอยู่กับทุก ๆ หน่วยมิใช่หน่วยใดหน่วยหนึ่งโดยเฉพาะ การวิเคราะห์ SCM ของการดำเนินงานการผลิตของคลัสเตอร์หนึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันเป็นทอด ๆ ของผู้ประกอบการกิจกรรมทางธุรกิจประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและ/หรือสนับสนุนกันเริ่มตั้งแต่ที่สินค้าเคลื่อนย้ายจากแหล่งวัตถุดิบผ่านไปยังผู้ผลิตจนกระทั่งไปถึงผู้บริโภค ว่าจะต้องมีผู้เกี่ยวข้องเป็นใครบ้าง และหากสามารถบูรณาการผู้เกี่ยวข้องหน่วยต่าง ๆ ในสายของห่วงโซ่อุปทานเพื่อให้กิจกรรมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งเป็นการเชื่อมต่อกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ ที่เรามักจะเรียกว่าจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดการผลิตและส่งมอบสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกที่ ถูกเวลา และในต้นทุนที่เหมาะสม โดยการนำเทคโนโลยีการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยให้การไหลเวียนข้อมูลในเครือข่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Christopher, M. 2005; Cooper et al., 1997; Fisher, 1997) และเน้นความจำเป็นในการบูรณาการของการเชื่อมโยงต่าง ๆ ของห่วงโซ่ (Cooper et al., 1997; Towill, D.R. 1997; Lambert, D., Stock, and Ellram, L., 1998) ในสาขาวิชาต่าง ๆ รวมถึงบูรณาการกลยุทธ์ระหว่างองค์กรตามแนวดิ่งในความสัมพันธ์ของผู้จัดจำหน่ายด้านการจัดซื้อและการจัดหา (Morash, E., Droge, C., & Vickery, S., 1996; Kocabasoglu, C., & Suresh, N. C., 2006)

2. โซ่อุปทานการท่องเที่ยว

โซ่อุปทานการท่องเที่ยวมีส่วนประกอบด้วย อุตสาหกรรมและองค์กรการท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างแยกออกจากกันได้ยาก เช่น ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาถึงรีสอร์ทแห่งหนึ่ง นักท่องเที่ยวจะต้องใช้บริการสายการบิน บริการของบริษัททัวร์ รวมถึงบริการที่พัก โดยปกติแล้วนักท่องเที่ยวโดยทั่วไปจะมีการพิจารณาและตัดสินใจวางแผนการท่องเที่ยวให้ครบถ้วนก่อนออกเดินทาง ดังนั้นโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain: TSC) คือ การเชื่อมโยงของเครือข่ายของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านการท่องเที่ยว ทั้งทางด้านสินค้าและบริการ เช่น สายการบิน ที่พัก การจัดการด้านการขายหรือการตลาดของผลิตภัณฑ์ โดยเกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งที่เป็นภาครัฐและเอกชน รวมถึงชุมชนที่จัดการการท่องเที่ยว

3. การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ปัจจุบันองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไม่สามารถจะดำเนินการได้โดยที่ไม่มีความร่วมมือหรือแบ่งปันข้อมูลกับองค์กรอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากการแบ่งปันข้อมูล การร่วมให้บริการ หรือการส่งต่อการให้บริการกับนักท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยว รวมถึงส่งผลต่อความยั่งยืนของการท่องเที่ยวด้วย ทั้งนี้การดำเนินการในลักษณะของการร่วมมือระหว่างองค์กรมีหลายรูปแบบ เช่น การร่วมกันวางแผนเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว การสร้างพันธมิตรในเชิงกลยุทธ์ การตั้งราคาร่วมกันเพื่อช่วยลดต้นทุนการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งในขณะเดียวกันจะสามารถช่วยเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวได้ โดยเป้าหมายหลักของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Management: TSCM) คือ การทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางในหนึ่งทริปได้มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รวมถึงสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีมีความหมายในการท่องเที่ยวด้วย และนั่นก็หมายถึงการท่องเที่ยวที่ดีก็ต้องมีการให้บริการหรือมีความสามารถในการปรับตัวและตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ทันทั่วทั้งด้วยเช่นกัน ซึ่งประเด็นการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจึงมีความสัมพันธ์กับลักษณะการท่องเที่ยวในหลายลักษณะ ดังภาพที่ 1

ลักษณะของการท่องเที่ยว

1. การประสานงานร่วมกันอย่างเข้มข้น
2. ระยะการเก็บรักษาสิน
3. ข้อมูลอย่างเข้มข้น
4. ความซับซ้อนของสินค้า
5. ความไม่แน่นอนของอุปสงค์
6. พลวัตที่ซับซ้อน

ประเด็นการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

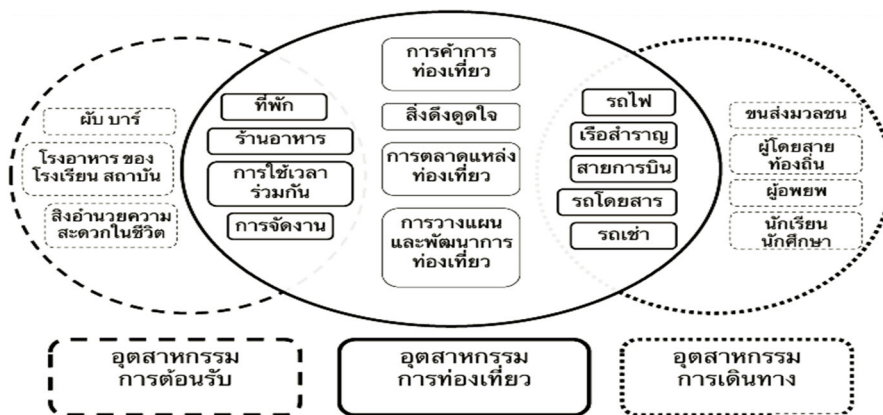
1. การจัดการอุปสงค์
2. ความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการทั้งสองฝ่าย
3. การจัดการวัตถุดิบ
4. การจัดการสินค้าคงคลัง
5. การพัฒนาผลิตภัณฑ์
6. การประสานงานร่วมกันในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาพที่ 1 ลักษณะของการท่องเที่ยวและประเด็นที่สัมพันธ์กับการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ที่มา : (Xinyan Zhang, 2009)

3.1 คำนิยามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่มีหน่วยธุรกิจ ผู้ประกอบการ บุคลากร และแรงงาน เข้ามาเกี่ยวข้องจำนวนมากตลอดห่วงโซ่อุปทาน เป็นจุดเริ่มต้นของอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ทั้งอุตสาหกรรมต้นน้ำและอุตสาหกรรมปลายน้ำ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจทั้งภาคเอกชน และภาครัฐจำนวนมาก เช่น การขนส่ง ได้แก่สายการบิน รถไฟ รถโดยสาร ร้านอาหาร ภัตตาคาร ที่พัก แหล่งท่องเที่ยว สารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะประกอบไปด้วย องค์การจัดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยว การขนส่ง สถานที่ดึงดูดใจและที่พัก ที่เชื่อมโยงระหว่างอุตสาหกรรมการเดินทางท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการต้อนรับที่เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Pizam, 2009) สามารถพิจารณาขอบเขตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ให้บริการนักท่องเที่ยวได้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมการต้อนรับ อุตสาหกรรมการเดินทางและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
ที่มา : (Piboonrungraj, P, and Disney, S.M. (2009))

3.2 ลักษณะพิเศษของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งทำให้ต้องอาศัย กระบวนการต่าง ๆ ที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อให้การเดินทางเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องของระบบทางการท่องเที่ยว และมีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Jennings G., 1955) ซึ่งลักษณะพิเศษของการท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ขึ้น อย่างเป็นกระบวนการกับสหวิทยาการอื่น ๆ จนพัฒนาเกิดเป็นสาขาที่สำคัญสาขาหนึ่งในระบบเศรษฐกิจที่มีผู้ ซื้อและผู้ขายในระบบ ขยายตัวเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) ที่ก่อให้เกิดรายได้ที่สำคัญ ของประเทศ แต่เนื่องจากคุณลักษณะสินค้าและบริการของการท่องเที่ยวมีลักษณะเป็น สินค้าที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) สินค้ามีความหลากหลาย (Variability) สินค้าไม่สามารถแยกส่วนได้ (Inseparability) และ สินค้าสูญเปล่า (Perishability) (Song, H., Zhang, X., and Witt, S.F., 2008; Lafferty, G., and van Fossen, A., 2001) ทำให้แตกต่างจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วย

3.3 องค์ประกอบของโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

โซ่อุปทานทั่วไปมักจะประกอบไปด้วยซัพพลายเออร์ ผู้ให้บริการวัตถุดิบ ผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีก (Tapper, R, and Font, X., 2004). แต่โซ่อุปทานการท่องเที่ยวจะมีระบบที่ซับซ้อนมากกว่า ซึ่งจะประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1) ผู้ให้บริการวัตถุดิบ (แหล่งวัตถุดิบ) เป็นผู้จัดจำหน่ายขั้นที่สอง โดยให้เข้ามามีบทบาทในการจัดหาวัตถุดิบและทรัพยากร สำหรับการดำเนินงานการให้บริการในขั้นแรก (Smith, 1994; Zhang et al., 2009) ผู้ให้บริการสามารถจัดหาและป้อนวัตถุดิบแต่ละประเภทที่มีความแตกต่างกัน จากผู้ให้บริการที่เป็นผู้ผลิตอาหารหรือห่วงโซ่อาหาร (Tapper, R., and Font, X., 2004) ดัง Webster (2001) เป็นเจ้าของวัตถุดิบสินค้าหรือบริการพื้นฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะอยู่อาศัย ณ แหล่งท่องเที่ยว หรือเป็นผู้ผลิตและจัดส่งผลผลิตให้กับนักท่องเที่ยวผ่านตัวกลาง เช่น ตัวแทนบริษัทนำเที่ยว หรือ บริษัทนำเที่ยว ในอดีตผู้จัดจำหน่ายจะต้องพึ่งพาบริษัทตัวกลาง (Smith, 1994)

2) ผู้ให้บริการการท่องเที่ยว (การให้บริการการผลิต) ผู้ให้บริการ (ผู้จัดจำหน่ายขั้นที่ 1) จะถือเป็นแง่มุมหลักของโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Zhang et al., 2009; Tapper, R., and Font, X., 2004) ซึ่งบริษัทที่เป็นซัพพลายเออร์ขั้นแรกจะติดต่อดirectกับลูกค้า ถึงแม้ว่าบริษัททัวร์หรือผู้ประกอบการท่องเที่ยวสามารถจัดการความเชื่อมโยงระหว่างกันของผู้ให้บริการรวมกัน ดังนั้น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ (Yilmaz and Bititci, 2005)

3) ตัวกลาง ตัวแทนทัวร์และผู้ประกอบการท่องเที่ยว เป็นผู้รวบรวมสินค้าและบริการที่แตกต่างกันนำมาจัดรวมกันตามความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น ที่พัก รถรับส่ง แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมรวมถึงสิ่งบันเทิง ตัวแทนบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นบริษัทใหญ่ มีเงินทุนสูง เปรียบเสมือนพ่อค้าส่ง เมื่อจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวเสร็จก็จะนำเสนอให้กับบริษัทนำเที่ยวซึ่งเปรียบเหมือนพ่อค้าปลีก แต่ด้วยการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถขายตรงให้กับนักท่องเที่ยว ขณะเดียวกันความรวดเร็วในการสื่อสารและความต้องการที่แตกต่างกันทำให้บริษัทนำเที่ยวต้องมีการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ รวมทั้งต้องปรับตามความต้องการเฉพาะของลูกค้า และยังเป็นหน่วยธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลมากในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวและมีบทบาทที่สำคัญในการควบคุมการไหลของนักท่องเที่ยวและส่วนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (4PLs) (Zhang et al, 2009; Min, H. & Zhou, G., 2002) นอกจากนี้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวยังอาจได้รับการพิจารณาให้มาทำหน้าที่เป็นผู้ออกแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวด้วย

4) การขนส่งสินค้า (การเชื่อมต่อการไหลทางกายภาพ) ในห่วงโซ่อุปทานโดยทั่วไปการขนส่งสินค้าเป็นการบูรณาการของการไหลทางกายภาพ (Malone, T.W., 1987) แต่สำหรับในโซ่อุปทานการท่องเที่ยว การขนส่งสินค้ายังคงมีบทบาทที่สำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีรอยต่อ การทำธุรกรรมระหว่างผู้ให้บริการข้อมูลและผู้ให้บริการเทคนิคต่าง ๆ ในการบริหารจัดการการดำเนินการขนส่งที่มีประสิทธิภาพในห่วงโซ่อุปทานแบบดั้งเดิม เช่น ผู้ขายการจัดการสินค้าคงคลัง (Disney, R., Haskel, J. & Heden, Y., 2003) หรือการกำหนดราคาหน้าโรงงาน (Porter, M., 1980) ทั้งนี้กระบวนการจัดหา ผลิต และจำหน่าย มองเป็นเรื่องการจัดการห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว เพราะเป็นเรื่องใหญ่ที่ครอบคลุมหลายฝ่ายไม่ใช่เฉพาะสิ่งที่นักท่องเที่ยวสัมผัส

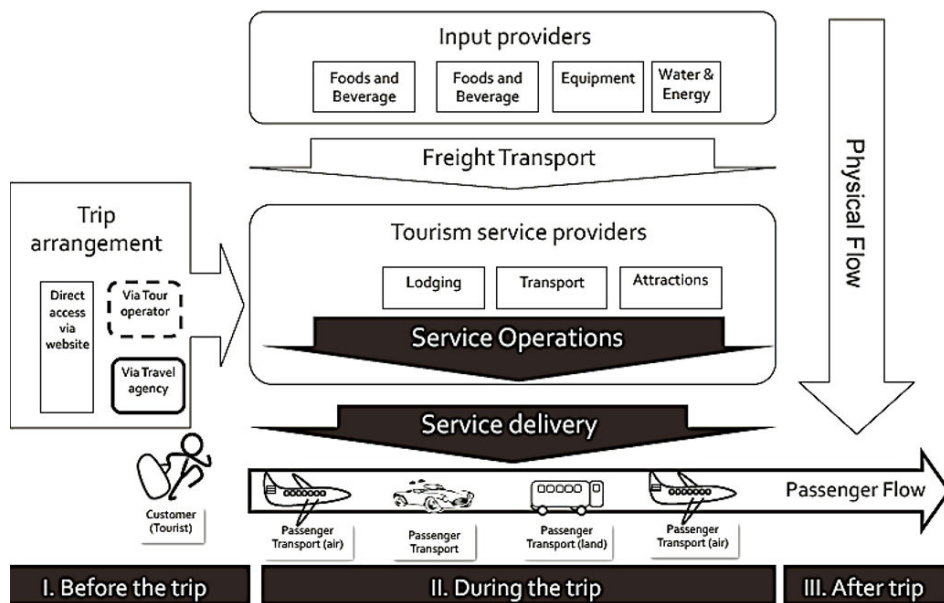
กับผู้ให้บริการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงว่าผู้ให้บริการท่องเที่ยวซื้ออะไรจากใคร และได้รับความสะดวกในการดำเนินธุรกิจหรือไม่อีกต่อหนึ่ง กระบวนการจัดการให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างดี และมีความสุขสนุกสนาน มองเป็นเรื่องโลจิสติกส์การท่องเที่ยว เพราะเป็นเรื่องจำเพาะที่มุ่งความสนใจไปยังความพอใจของนักท่องเที่ยวโดยตรงและเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวสัมผัสได้โดยตรง

5) การขนส่งผู้โดยสาร (การเชื่อมต่อการเคลื่อนย้ายลูกค้า) การขนส่งผู้โดยสารเป็นการจัดการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ด้วยการจัดการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) เพื่อให้การไหลของนักท่องเที่ยวจากต้นทางไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาดและยังทำให้ได้รับความพอใจสูงสุด โดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวครอบคลุมสามเรื่องใหญ่คือ การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัสดุสิ่งของ (Physical flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial flow) ในขณะที่เรื่องของการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมเฉพาะเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัสดุสิ่งของเท่านั้น

6) กระบวนการและกระแสการไหลเวียนในโซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยทั่วไปแล้วห่วงโซ่อุปทาน จะให้ความสำคัญกับการไหลเวียนของข้อมูล สินค้าและบริการ จากต้นน้ำจนถึงปลายทาง แต่สำคัญห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวนี้ นอกจากนี้ยังมีผู้ค้าที่มีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนของสินค้าและบริการ ไปจนถึงขั้นตอนการส่งมอบสินค้าให้ถึงมือลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยว (Tapper, R. & Font, X., 2004) ซึ่ง Kaukal et al. (2000) ได้จัดองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว โดยแบ่งส่วนประกอบออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1. ผู้จัดจำหน่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 2. ผู้ประกอบการทัวร์ 3. ตัวแทนการท่องเที่ยว และ 4. ลูกค้า

ดังนั้น เครือข่ายขององค์กรด้านการท่องเที่ยวที่มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์กิจกรรมและผลิตภัณฑ์สำหรับการท่องเที่ยว รวมไปถึงการส่งมอบบริการนั้นให้กับนักท่องเที่ยว (Zhang et al., 2009; Kaukal et al., 2000) จะต้องทำความเข้าใจในเรื่องห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในแต่ละส่วนสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรการท่องเที่ยวสามารถจัดการกิจกรรมของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่ส่งผลดีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนได้ในระยะยาว กล่าวคือ TSC สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วงใหญ่ คือ ก่อนเดินทางท่องเที่ยว ช่วงที่กำลังท่องเที่ยว และช่วงหลังจากท่องเที่ยวเสร็จแล้ว TSC ก็เริ่มตั้งแต่การวางแผนท่องเที่ยว ซึ่งอาจทำได้โดยการติดต่อโรงแรม จองตั๋วเครื่องบินเอง หรือติดต่อผ่านบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ แต่ไม่ว่าอย่างใด ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ก็มาจากผู้ให้บริการการท่องเที่ยว (Tourism Service Providers) หลักได้แก่ ที่พัก การเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยว โดยส่วนนี้เปรียบเสมือนว่า TSC จะประกอบไปด้วย ห่วงโซ่อุปทานต่าง ๆ เช่น ห่วงโซ่อุปทานของโรงแรม ร้านอาหาร สวนสัตว์ หรืองานพิชชนโลก ซึ่งแต่ละห่วงโซ่อุปทานก็จะมีผู้ส่งวัตถุดิบหรือซัพพลายเออร์ (Suppliers) ของตัวเองซึ่งก็คือผู้ป้อนวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการการท่องเที่ยวนั่นเอง เช่น โรงแรมก็จะรับวัตถุดิบต่าง ๆ เช่น เนื้อสัตว์ เครื่องดื่มต่าง ๆ อุปกรณ์จัดงานเลี้ยง เป็นต้น ในช่วงที่สอง ซึ่งก็คือช่วงระหว่างการเดินทางนั้น นักท่องเที่ยวก็จะได้รับบริการ ณ จุดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่การเดินทาง การเข้าที่พัก รับประทานอาหาร ปีนเขา ดำน้ำ นวดแผนไทย เป็นต้น หากเป็นการท่องเที่ยวโดยซื้อแพ็คเกจ (Package tour) ก็จะมีผู้ประกอบการท่องเที่ยว (Tour operators) คอยจัดการวางแผนดำเนินการให้การท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่นช่วงสุดท้ายคือ หลังจากเที่ยวเสร็จแล้วตรงจุดนี้ยังไม่

ค้อยมีงานศึกษาออกมา กิจกรรมที่น่าจะเป็นไปได้ เช่น บริการถ่ายภาพ โดยปัจจุบันนี้เป็นการทำสมุดภาพสวยๆ เหมือนกับหนังสือภาพที่ขายตามร้านหนังสือ ซึ่งเป็นธุรกิจที่กำลังมาแรงการจัดการ TSC นั่นก็คือการจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานั้นให้เป็นไปอย่างราบรื่นตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวนั่นเอง โดยทั้งนี้ในการจัดการ TSC สามารถแบ่งออกได้เป็นสองส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ การจัดการฝั่งการเตรียมการให้บริการให้มีประสิทธิภาพแต่ละหน่วยผลิตมีการจัดการที่สอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กระบวนการและกระแสการไหลเวียนของกิจกรรมในโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ที่มา : (Piboonrungrroj, P.and Disney,S.M., 2009)

กรอบแนวคิดในโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

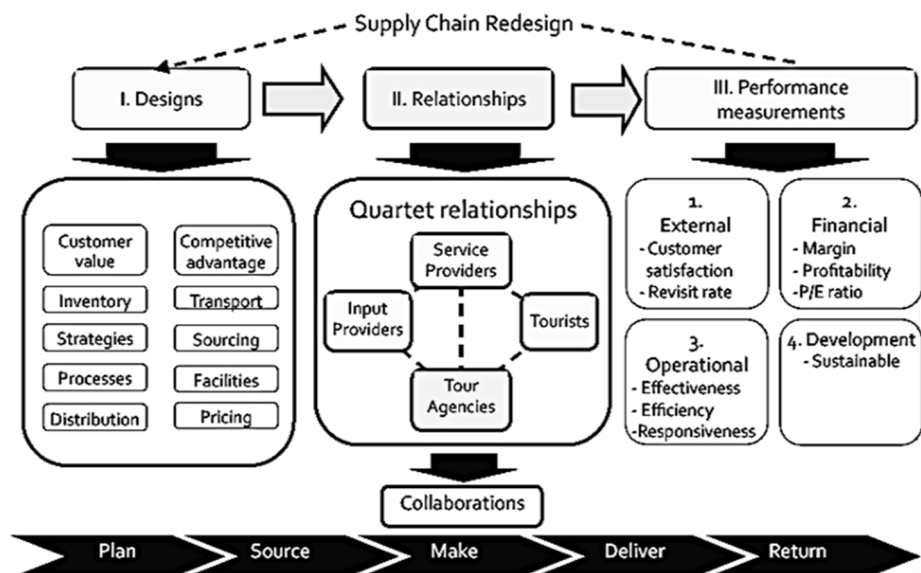
สำหรับประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาวิจัยในอนาคต แบ่งออกได้สามส่วนตามภาพที่ 4 ส่วนแรก คือ งานที่เกี่ยวกับการออกแบบโซ่อุปทานการท่องเที่ยวว่าจะมีระบบอย่างไร หัวข้อที่ใดที่ไหน จัดส่งอย่างไร และที่สำคัญควรใช้กลยุทธ์แบบไหนที่จะสามารถเอาชนะโซ่อุปทานอื่น ๆ ได้ ส่วนที่สองคือการศึกษาความสัมพันธ์ของหน่วยต่าง ๆ ใน TSC ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นสี่ส่วนตั้งชื่อว่า The TSC Quartet เหมือนกับวงดนตรีสี่คน เล่นเครื่องดนตรีสี่ชิ้นที่ต้องประสานกันอย่างลงตัวจึงจะสามารถบรรเลงบทเพลงได้อย่างไพเราะ ในการท่องเที่ยวทั้งสี่ส่วนนี้ก็ต้องประสานกันอย่างลงตัวเช่นกัน สี่ส่วนนี้ก็คือ ผู้ให้บริการการท่องเที่ยว ผู้ป้อนวัตถุดิบ บริษัทนำเที่ยวที่เหมือนสถาปนิกคอยออกแบบสินค้าท่องเที่ยว เช่น ดำน้ำสามวันสองคืน โฮมสเตย์ (Homestay) เดินป่า ห้างวันห้าคืน เป็นต้น และส่วนสุดท้ายที่สำคัญที่สุดก็คือ นักท่องเที่ยวเอง งานวิจัยก็จะมุ่งศึกษาประเด็นรอบด้านว่าทั้งสี่ภาคส่วนนี้ควรจะมีการบริหารความสัมพันธ์แบบไหน เป็นต้น ส่วนที่สามคือ การวัดผลการดำเนินงานของ TSC เป็นการประเมินความสามารถในการแข่งขันการออกแบบ TSCM ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ TSCM ไม่เพียงแต่จะมีผลต่อการจัดกิจกรรมตลอดห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งในการศึกษาแนวคิดของ Yilmaz and Bititci

(2005) เปรียบเทียบมาตรการการปฏิบัติงานของการผลิตอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยวจากมุมมองของ TSCM และเสนอกรอบทั่วไปสำหรับการวัดประสิทธิภาพการทำงานของ TSCM ซึ่งเป็นการวิเคราะห์มาตรการวัดการปฏิบัติงานที่มีการใช้ในห่วงโซ่อุปทาน สามารถแบ่งได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบการวัดผลการปฏิบัติงานห่วงโซ่อุปทาน

ผลการปฏิบัติด้านการเงิน	ผลการปฏิบัติด้านการดำเนินงาน	ผลการปฏิบัติงานห่วงโซ่อุปทานโดยรวม
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด	ระยะเวลาการตอบสนองลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้า
ค่าใช้จ่ายในการผลิต	ระยะเวลานำที่ใช้ในการผลิต	ห่วงโซ่อุปทานมีความยืดหยุ่น
ต้นทุนสินค้าคงคลัง	คุณภาพของสินค้าและบริการ	-
ผลตอบแทนการลงทุน(ROI)	สินค้าและบริการที่มีจำหน่าย	-
รายได้รวม	-	-
กำไร	-	-

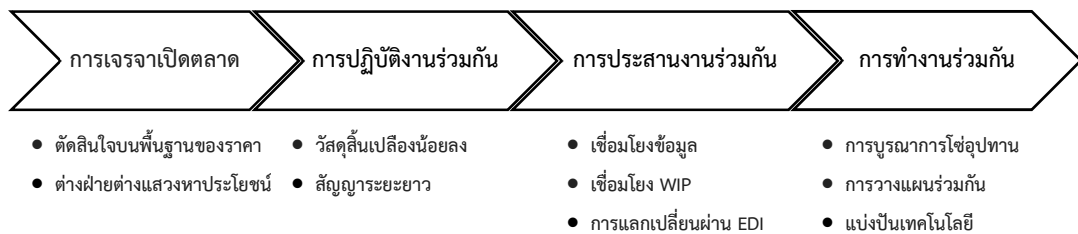
แม้ว่าเป็นที่ชัดเจนว่าการวัดประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับมาตรวัดไม่ได้เป็นเพียงทางการเงินหรือการดำเนินงานเท่านั้น แต่การประเมินอย่างเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่นและซับซ้อน(Paulraj, 2004) เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมบริการอื่น ๆ (ความพึงพอใจของการท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทาน) เป็นหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพที่สำคัญที่สุดสำหรับ TSCM (Alegre, J, & Cladera, M.; Kozak, M., 2001)



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดของการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ที่มา: (Piboonrungraj,P.and Disney,S.M., 2009)

แต่อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวมีจุดประสงค์สำคัญร่วมกัน คือ การทำให้เกิดการสนับสนุนต่อการตอบสนองลูกค้าคนสุดท้าย โดยการที่สมาชิกในโซ่อุปทานเหล่านั้นแบ่งปันทั้งทรัพยากรและความสามารถที่มีร่วมกัน (Childerhouse et al., 2004) เพื่อที่จะสร้างโอกาสในการทำกำไร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่สามารถทำได้เองตามลำพัง ยกตัวอย่างเช่น ในการทำงานร่วมกันในด้านโลจิสติกส์ซึ่งจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น ความน่าเชื่อถือในการจัดส่ง การบริการลูกค้าหลังการขาย ตอบสนองต่อเป้าหมายของตลาด ความเร็วในการจัดส่ง การบริการลูกค้าก่อนการขาย ซึ่งครอบคลุมในเรื่องของการกระจายสินค้าและทำให้ต้นทุนในการกระจายต่ำลง ในทางกลับกันยังสามารถทำให้สมาชิกแต่ละรายได้รับยอดขายและผลกำไรที่เพิ่มขึ้น (Spekman, R.E, Kamauff Jr. and Myhr, N., 1998; Akintoye et al., 2000; Holweg and Pil, 2007; Cachon and Lariviere, 2005). ซึ่งระดับของปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในโซ่อุปทานมีหลายระดับตามคุณลักษณะที่ประกอบขึ้นบนพื้นฐานจากการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร การเปิดเผย และซื่อสัตย์ต่อกัน ความร่วมมือและการวางแผน การแบ่งปันผลกำไรและความเสี่ยงร่วมกันและสุดท้ายคือการมีเป้าหมายหรือกลยุทธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Mentzer et al., 2001) ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ระดับความสัมพันธ์ของการทำงานร่วมกันในโซ่อุปทาน

ที่มา : (Spekman et al., 1998)

ในองค์กรหนึ่งๆ ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าจะมีหลากหลายแตกต่างกันไป มีตั้งแต่ความสัมพันธ์แบบห่าง ๆ หรือผิวเผิน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะที่เกิดขึ้นผ่านตลาดราคาเป็นรากฐานที่สำคัญในการตัดสินใจสั่งซื้อ จนกระทั่งความสัมพันธ์ในลักษณะการบูรณาการร่วมกันทั้งระบบ ระดับความสัมพันธ์ของหุ้นส่วนในโซ่อุปทานที่ต้องพัฒนา โดยเริ่มต้นจากความสัมพันธ์ในระดับการปฏิบัติงานร่วมกัน (Cooperation) จะเป็นการจัดซื้อจัดหาจากผู้จัดส่งวัตถุดิบน้อยราย โดยจะมีสัญญาซื้อขายในระยะยาว ความสัมพันธ์ระดับนี้จะเป็นลักษณะระหว่างหน่วยงานจัดซื้อของผู้ส่งมอบวัตถุดิบกับผู้ขาย ความสัมพันธ์แบบประสานงานร่วมกัน (Coordination) เป็นความสัมพันธ์ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จเนื่องจากต้องมีการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างธุรกิจ และรูปแบบการทำงานร่วมกัน (Collaboration) (Spekman et al., 1998) เป็นความสัมพันธ์ในระยะยาวที่มีการวางแผนร่วมกันใช้เทคโนโลยีร่วมกัน และสามารถมองเห็นซึ่งกันและกันเหมือนเป็นธุรกิจเดียวกัน และเพื่อให้มองเห็นภาพของกระบวนการมากยิ่งขึ้น ผู้เขียนขอเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการปฏิบัติงานร่วมกัน การประสานงานร่วมกันและการทำงานร่วมกันไว้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างของการปฏิบัติงานร่วมกัน การประสานงานร่วมกันและการทำงานร่วมกัน

ลักษณะ	การปฏิบัติงานร่วมกัน	การประสานงานร่วมกัน	การทำงานร่วมกัน
การมีเป้าหมายร่วมกัน	ไม่ชัดเจน เพราะมีเป้าหมายที่แตกต่างกันอยู่	แบ่งปันเป้าหมายร่วมกัน	แบ่งปันเป้าหมายร่วมกัน
แบ่งปันทรัพยากร	ไม่มี	มี	มี
การมอบความไว้วางใจ	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
โครงสร้าง	มีความอิสระเต็มที่	มีความเป็นอิสระในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเดิม	การจัดโครงสร้างใหม่
การยอมรับร่วมกัน	ข้อตกลงที่ชัดเจน	ความเกี่ยวข้องของสัญญา	ความเกี่ยวข้องของสัญญา
ความมั่นใจ	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
ตัวอย่าง	การจัดซื้อภายในองค์กร โดยเฉพาะจัดซื้อจากซัพพลายเออร์ที่องค์กรต้องการ	การจัดซื้อตามเวลาจริง โดยมีโครงการจัดซื้อร่วมกัน	การจัดซื้อตามกลุ่มธุรกิจที่เป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ร่วมกัน

ดังนั้น การสร้างการทำงานร่วมกันในโซ่อุปทานถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุดในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการบริหารทุกองค์กรตลอดทั้งโซ่อุปทาน ทำให้เกิดการประสานงานและความร่วมมือกันระหว่างองค์กรในเชิงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน อีกทั้งมีการวางแผนกลยุทธ์ร่วมกัน (Coyle, J.J.; Bardi, E.J. and Langley, J.C., 2003) ซึ่ง Flynn et al. (2010) ได้สนับสนุนเพิ่มเติมว่าการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีผลกระทบในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการสร้างการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกในโซ่อุปทานจึงเป็นบทบาทที่มีความสำคัญต่อการพัฒนากระบวนการดำเนินงานของผู้ผลิตเป็นอย่างมาก (Chow et al., 2008) ทั้งนี้ในรูปแบบการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรกลายเป็นการแบ่งปันงานความรู้และความเชี่ยวชาญ ข้อมูลข่าวสารกัน กลายเป็นการทำงานร่วมกัน เพื่อให้การบริการสั้นไหลและตอบสนองความต้องการทางด้านสินค้าและบริการเน้นการบูรณาการในโซ่อุปทานการท่องเที่ยว สร้างการทำงานที่ไร้รอยต่อและช่องโหว่ของความผิดพลาด ก่อให้เกิดเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ซึ่งรูปแบบการทำงานร่วมกันภายในโซ่อุปทานท่องเที่ยวประกอบไปด้วย 4 รูปแบบ (Coulson and Thomas, C, 2007) คือ

1. รูปแบบความสัมพันธ์ทั่วไป (Traditional relationship) คือ ความสัมพันธ์ของคู่ค้าขายทั่วไป เป็นการซื้อขายรายครั้ง ไม่มีสัญญาระยะยาว เช่น Arm's length transaction
2. รูปแบบที่มีการประสานงานกัน (Coordination relationship) คือ ความสัมพันธ์ที่คู่ค้ามีการประสานงานกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เช่น Partner

3. รูปแบบที่มีการร่วมมือกันดำเนินงาน (Cooperation relationship) คือ ความสัมพันธ์ที่คู่ค้ามีการร่วมมือกันในการวางแผนพัฒนาธุรกิจและประเมินความต้องการของตลาดร่วมกัน เช่น พันธมิตรเชิงกลยุทธ์ (strategic alliance)

4. รูปแบบที่เป็นทำงานร่วมกันเชิงบูรณาการ (Integration collaboration) คือ ความสัมพันธ์ที่แต่ละองค์กรพัฒนาการทำงานไปพร้อม ๆ กัน จึงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงลึก การทำงานร่วมกัน (Collaboration) แบ่งแยกเป็น 3 รูปแบบย่อย ได้แก่

- การทำงานร่วมกันในแนวดิ่ง (Vertical collaboration) คือ รูปแบบความร่วมมือระหว่างองค์กรหรือบริษัทในโซ่อุปทาน จากผู้จัดหา วัตถุดิบ ผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก ผู้ลูกค้าหรือผู้บริโภค

- การทำงานร่วมกันในแนวนราบ (horizontal collaboration) คือ รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการในงานเดียวกัน เช่น ผู้ซื้อกับผู้ซื้อ หรือผู้ขายกับผู้ขาย กล่าวได้ว่าเป็นความร่วมมือระหว่างคู่แข่งด้วยกันเอง

- การบูรณาการแบบผสม (Full collaboration) คือความร่วมมือระหว่างทุก ๆ องค์กร ทั้งความร่วมมือในแนวดิ่งและความร่วมมือในแนวนราบ (Vertical and horizontal integration) เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ การบูรณาการการทำงานร่วมกันในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวดังกล่าว จะเกิดขึ้นได้ต้องมีพื้นฐานมาจากความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในโซ่อุปทาน ซึ่งความไว้วางใจในเหล่านี้นต้องใช้เวลาในการพัฒนาและรวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย อาทิเช่น ต้นทุนธุรกรรม (Transaction cost) ประกอบด้วย ต้นทุนการสื่อสาร ต้นทุนการเจรจาต่อรองและต้นทุนการควบคุมและบังคับ (Holweg et al., 2007) ซึ่งเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นในการทำธุรกรรมของทั้งผู้ให้บริการการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้องค์กรขนาดเล็กมีต้นทุนธุรกรรมที่สูงกว่าบริษัทขนาดใหญ่ การลดต้นทุนส่วนนี้คือ การเพิ่มขนาดองค์กรหรือเพิ่มสาขา แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีทำให้้องค์กรขนาดเล็กมีศักยภาพการเข้าถึงข้อมูลมากขึ้นโดยไม่มีความจำเป็นต้องขยายขนาดองค์กร และสามารถลดต้นทุนทางธุรกรรม (Transaction cost) ได้ (Williamson, 2008) โดยจะปรากฏขึ้นเมื่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวมีการเคลื่อนย้ายในระหว่างขั้นตอนการท่องเที่ยว (During the trip) ในองค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะบูรณาการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ก็คือ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างสมาชิก (Information sharing) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) กรอบทิศทางเดียวกัน (Alignment) ความสามารถในการมองเห็นข้อมูลสถานะต่าง ๆ ของสมาชิก (Visibility) ระดับความสัมพันธ์ (Relationship) ความเหมาะสมในองค์กร (Organization fit) และบุคคลากร (People) รวมถึง สินทรัพย์เฉพาะ (Asset specificity) ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างไปจากสินทรัพย์ที่เป็นเงินการเป็นหนึ่งเดียวกันของการลงทุนที่มีต่อกลุ่มเฉพาะของคู่ค้าทางด้านผู้ผลิตนั้น การลงทุนเฉพาะเรื่องเหล่านี้ จะทำให้ต้นทุนสูงขึ้นและทำให้มีการเปลี่ยนแปลงไปยังผู้ขายรายอื่นยากขึ้นด้วย ฉะนั้นจึงนำมาสู่การสร้างความร่วมมือกันระหว่างผู้ให้บริการการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย (Zhang et al., 2009)

อย่างไรก็ตามองค์ประกอบทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น จะบรรลุความสำเร็จสมาชิกในโซ่อุปทานทุกคนต้องมองความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่มีต่อกันในโซ่อุปทานนั้นว่าเป็นเป็นความสัมพันธ์ระยะยาว (Holweg and Pil,

2007) โดยต้องเริ่มจากการจัดอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ออกไป ทั้งนี้เพราะการจะพัฒนาองค์ประกอบของการทำงานร่วมกันในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวมีใช้เรื่องง่ายที่จะบรรลุผลในเวลาอันสั้น ซึ่งก็ไม่ใช่เรื่องที่ยากหากองค์การต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะมุ่งมั่นที่จะทำและเปลี่ยนแปลง เพียงแต่ต้องอาศัยทั้งการลงทุนระยะเวลายุคกลางต่าง ๆ เพื่อพร้อมรับกับการเปลี่ยนโครงสร้างและวัฒนธรรมให้สอดคล้องป้องกันก็เท่านั้นเอง

unสรุป

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับธุรกิจหลายอย่าง ซึ่งประกอบด้วยห้างร้านบริษัท และองค์กรมากมายที่ดำเนินกิจกรรมที่แตกต่างหลากหลาย เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่หลายภาคส่วนของธุรกิจ เช่น การขนส่งทางอากาศ ภัตตาคาร ร้านอาหาร โรงแรม และสถานบันเทิงต่าง ๆ แต่ธุรกิจบางประเภท เช่น เสื้อผ้า อาหาร และการส่งออก ซึ่งต้องทำความเข้าใจในแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงเพื่อให้สอดคล้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ หลายประการ คือ ประการแรก การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นในเรื่องของความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างสินค้าและบริการต่าง ๆ ทั้งการเดินทาง อาหารและที่พัก เพื่อประกอบกันเป็นสินค้าการท่องเที่ยวโดยรวม ประการที่สอง สินค้าหรือบริการท่องเที่ยวมีช่วงเวลาที่เหมาะสมของแต่ละประเภทของการท่องเที่ยว ซึ่งจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งๆ เท่านั้น ในช่วงเวลาดังกล่าวและไม่สามารถขยายหรือเก็บเอาไว้อีกได้ในช่วงเวลาอื่น ๆ ประการที่สาม การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นในเรื่องข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะข้อมูลนั้นจะต้องมีความทันสมัย เนื่องจากการพัฒนาสถานที่ใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา การตัดสินใจใหม่ หรือสายการบินต้นทุนต่ำมีการเปิดเที่ยวบินไปยังสถานที่ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งปัจจัยนี้จะมีผลต่อการปรับปรุงแพ็คเกจทัวร์ หรือมีการปรับราคาให้เหมาะสมกับสถานการณ์มากยิ่งขึ้น ประการที่สี่ ธรรมชาติของสินค้าหรือบริการการท่องเที่ยวเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน เพราะนักท่องเที่ยวมักจะมองการท่องเที่ยวหรือการตัดสินใจท่องเที่ยวซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบโดยรวม เช่น ในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะมองหาโรงแรมที่อยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวเป็นสำคัญ และต้องใกล้กับสถานีรถไฟหรือระบบขนส่ง เพื่อความสะดวกในการเดินทาง โดยที่จะต้องใกล้กับแหล่งร้านอาหารอีกด้วย และประการสุดท้าย องค์การท่องเที่ยวจะต้องเตรียมพร้อมรับกับอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวที่มีความไม่แน่นอนและเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วอยู่เสมอ ยกตัวอย่างเช่น การโฆษณาทำให้สถานที่ท่องเที่ยวได้รับความนิยมมากขึ้น แต่หากมีกลุ่มนักท่องเที่ยวเริ่มมีการให้ความคิดเห็นเชิงลบอาจทำให้ความต้องการการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้นลดลงไปได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน จนทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวปรับตัวได้ไม่ทันอาจประสบผลขาดทุนเนื่องจากได้มีการเตรียมสินค้าคงคลังไว้มาก

เอกสารอ้างอิง

- Akintoye, A., McIntosh, G. & Fitzgerald, E. (2000). A survey of supply chain collaboration and management in the UK construction industry. **European Journal of Purchasing & Supply Management**, 159-168.
- Alegre, J., & Cladera, M. (2006), Repeat visitation in mature sun and sand holiday destinations. **Journal of Travel Research**, 44(1), 288-297.
- Buhalis, D. (2000). **Tourism distribution channels: practices and Processes. Practices, issues and transformations**. London: Continuum International Publishing Group.
- Cachon, G.P. & Lariviere, M.A. (2005). Supply chain coordination with revenue-sharing contract: strengths and limitations. **Management Science** 51(1), 30-44.
- Childerhouse, P., Disney, S.M. & Towill, D.R. (2004). Tailored toolkit to enable seamless supply chains. **International Journal of Production Research**, 42(17), 3627-3646.
- Chow, W.S., Madu, C.N., Kuei, C., Lu, M.H., Lin, C. & Tseng, H. (2008). Supply chain management in the US and Taiwan: An empirical study. **Omega**, 36, 665-679.
- Christopher, M. (2005). **Logistics and Supply Chain Management: Creating Value-Adding Network** (3rd ed.). Harlow: Prentice-Hall.
- Cooper, M. C., Lambert, D. M., & Pagh, J. D. (1997). Supply chain management: more than a new name for logistics. **International Journal of Logistics Management**, 8, 1-13.
- Coulson and Thomas, C. (2007), **Winning Companies; Winning People: making it easy for average performers to adopt winning behaviours**. Peterborough: Policy Publications.
- Coyle, J.J.; Bardi, E.J. & Langley, J.C. (2003). **The management of Business Logistics: A Supply Chain Perspective**. Canada. Thomson South-Western.
- Disney, R., Haskel, J. & Heden, Y. (2003). Restructuring and Productivity Growth in UK Manufacturing. **The Economic Journal**, 113, 666-694.
- Flynn, B.B., Huo, B., Zhao, X., 2010. The impact of supply chain integration on performance: A contingency and configuration approach. **Journal of Operations Management** 28, 58-71.
- Fisher, M. (1997). What is the right supply chain for your product?. **Harvard Business Review**, 75(2), 105-116.
- Holweg, M. & Pil, F.K. (2007). Theoretical perspective on the coordination of supply chains. **Journal of Operations Management**, 26, 389-406.

- Kaukal, M., Ho. pken, W., & Werthner, H. (2000). An approach to enable interoperability in electronic tourism markets. **Proceedings of the 8th European. Conference on Information System (ECIS 2000)**. 1104-1111.
- Kocabasoglu, C., & Suresh, N. C. (2006). Strategic sourcing: An empirical investigation of the concept and its practices in U.S. manufacturing firms. **Journal of Supply Chain Management** 42(2), 4-16.
- Kozak, M. (2001). Comparative assessment of tourist satisfaction with destinations across two nationalities. **Tourism Management**, 22(4), 391-401.
- Kim, H.S., & Kim, Y.G. (2007). A study on developing CRM scorecard. **Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences**.
- Lafferty, G., and van Fossen, A. (2001). Integrating the tourism industry: problems and strategies. **Tourism management**, 22(1), 11-19.
- Lambert, D., Stock, & Ellram, L. (1998). **Fundamentals of logistics management**. Boson, MA: Irwin2McGraw-Hill.
- Lee, H., Padmanabhan, V., & Whang, S. (2008). Information distortion in a supply chain: the bullwhip effect. **Management Science**, 43(4), 546-558.
- Malone, T.W. (1987). Modeling coordination in organizations and markets. **Management Science**, 33(10), 1317-1332.
- McLaren, T., Head, M. and Yuan, Y. (2002). Supply chain collaboration alternatives: understanding the expected costs and benefits. **Internet Research: Electronic Networking application and Technology**, 12(4), 348-364.
- Mentzer, J.T., De Witt, W., Keebleer, J.S., Min, S., Nix, N.W., Smith, C.D. & Zacharia, Z.G. (2001). Defining supply chain Management. **Journal of business Logistics** 22(2), 1-25.
- Middleton, V. T. C., & Clarke, J. (2001). **Marketing in travel and tourism**. Oxford, Boston: Elsevier.
- Min, H., & Zhou, G. (2002). Supply chain modeling: past, present and future. **Computers and Industrial Engineering**, 43, 231-249.
- Morash, E., Droge, C., & Vickery, S. (1996). Strategic logistics capabilities for competitive advantage and firm success. **Journal of Business Logistics**, 17(1), 1-22.
- Pearce, D.G., & R. Tan. (2004). Distribution Channels for Heritage and Cultural Tourism in New Zealand. **Asia Pacific Journal of Tourism Research** 9(3), 225-237.
- Pearce, D.G., R. Tan, & C. Schott. (2007). Tourism Distribution Channels in Wellington, New Zealand. **International Journal of Tourism Research** 6(6), 397-410.

- Piboonrungrroj, P. & Disney. 2009. Methodological implications of the research design in tourism supply chain collaboration. **Proceeding of 18th EDAMBA Summer Academy**. Sorze, 23-29 July 2009. [Online]. Available: <http://www.edamba.eu/userfiles/file/Piboonrungrroj%20Pairach.pdf> [2017, March 8].
- Pizam, A., & Milman, A. (1993). Predicting satisfaction among first time visitors to a destination by using the expectancy disconfirmation theory. **International Journal of Hospitality Management**, 12(2), 197–209.
- Porter, M. (1980). **Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors**. New York: Free Press.
- Song, H., Zhang, X., & Witt, S.F. (2008). Collaborative forecasting for tourism supply chain via the internet. **Paper presented at the 18th international symposium on forecasting**, June 22-25, 2008, Nice, France.
- Sinclair, M. T., & Stabler, M. (1997). **The economics of tourism**. London: Routledge.
- Simchi-Levi, D., Kaminsky, P., & Simchi-Levi, E. (2000). **Designing and managing the supply chain**. Boston, MA: Irwin McGraw-Hill.
- Smith, S. (1994). The tourism product. **Annals of Tourism Research** 2(3), 582-595.
- Spekman, R.E, Kamauff Jr. & Myhr, N. (1998). An empirical investigation into supply chain management: a perspective on partnership. **Supply Chain Management**, 53-67.
- Tapper, R., & Font, X. (2004). **Tourism supply chains: report of a desk research project for the travel foundation**. Leeds Metropolitan University, Environment Business and Development Group. [Online]. Available: <http://www.Lmu.ac.uk/lsif/the/Tourism-Supply-Chains.pdf>. [Accessed: 8 March 2017].
- Towill, D.R. 1997. The seamless supply chain - the predator's strategic advantage. **International Journal of Technology Management**, 13(1), 37-56.
- UNWTO. (1994). **Global distribution systems in the tourism industry**. Madrid, Spain: World Tourism Organization.
- Veronnear, S. & Roy, J. (2009), Global service supply chains: An empirical study of current practice and challenges of a cruise line corporation. **Tourism Management**, 30, 128-139.
- Webster, K. (2001). The scope and structure of the food supply chain management in global food industry. **Journal of Supply Chain Management**, 44(2).
- Williamson, O.E. (2008a). Outsourcing: transaction cost economics and supply chain management. **Journal of Supply Chain Management**, 44(2), 5-16.

Williamson, O.E. (2008b). Transaction cost economics: the precursors. *IEA Economic Affairs* 28(3), 7-14.

Yilmaz, Y. & Bititci, U. (2005). Performance measurement in the value chain: manufacturing v. tourism. *International Journal of Productivity and Performance Management* 55(5), 371-389.

Zhang, Y. & Murphy, P. (2009). Supply chain considerations in marketing underdeveloped Regional destinations: **A case study of Chinese to Goldfields region of Victoria.** *Tourism Management* 30(2), 278-287.

Zhang, X., Song, H., & Huang, G.Q. (2009). Tourism Supply Chain Management: **A new research agenda.** *Tourism Management* 30(3), 278-287.

การบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร



จิรันทนิน ถมอินทร์¹

บัณฑิต นิลประยูร¹

มธุรส บุญเนียม¹

สมิตานัน กาจจักร¹

สุรรัตน์ โพธิ์เงิน¹

สุวนันท์ สุวรรณเมฆ¹

พลอยณัฏฐา เดชะเศรษฐศิริ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร และ 3) เพื่อหาแนวทางพัฒนาชมรมผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ 1) ตัวแทนคณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุต่าง ๆ ในอำเภอคลองขลุง จำนวน 10 คน และ 2) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 7 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุงในแต่ละด้านที่ยังมีการปฏิบัติไม่มากนัก ได้แก่ ด้านกลุ่มผู้สูงอายุ มีอุดมการณ์ร่วมกันในการบรรลุวัตถุประสงค์ มีปฏิสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ด้านกรรมการ แขนงนำในการก่อตั้งชมรมผู้สูงอายุ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ด้านกติกา กฎระเบียบข้อบังคับ คณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุมีการกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดการประชุม การกำหนดระเบียบ และข้อตกลงร่วมกันกับสมาชิกชมรม ด้านกิจกรรม มีการจัดกิจกรรมเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ด้านกองทุน การแสวงหาแหล่งงบประมาณ 2) ปัญหาการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุ ด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านกลุ่มสมาชิก ไม่มีพาหนะเดินทางมาร่วมกิจกรรม ด้านกรรมการ ขาดความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการชมรม ด้านกติกา กฎ ระเบียบข้อบังคับ ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ การประชุม ระเบียบและข้อตกลงร่วมกันกับสมาชิกชมรม ด้านกิจกรรม วัสดุอุปกรณ์ในการทำกิจกรรมไม่เพียงพอ ด้านกองทุน งบประมาณไม่เพียงพอ ตามลำดับ และ 3) แนวทางการพัฒนาชมรมผู้สูงอายุ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

² อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ด้านกลุ่ม สมาชิกต้องทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ ด้านกรรมการ ต้อง ทบทวนบทบาทหน้าที่ และการแต่งตั้งคณะกรรมการตามความสามารถ ต้องมีการพัฒนาศักยภาพการ ดำเนินงานของคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ ด้านกติกา ต้องมีการสร้าง และแจ้งกฎกติกา ระเบียบข้อบังคับ ให้สมาชิกทราบอย่างชัดเจน ด้านกิจกรรม ต้องจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และตรงกับความต้องการของ สมาชิก ด้านกองทุน ต้องมีกิจกรรมการระดมทุน หรือการหาแหล่งงบประมาณภายในและภายนอกชมรม

คำสำคัญ : ผู้สูงอายุ / ชมรมผู้สูงอายุ / การบริหารจัดการ

The Management of Elderly clubs in Klong Klung District, Kamphaeng Phet Province

Jiruntanin Thomin

Bundit Ninprayoon

Mathurose Boonneam

Samitanan Kajak

Sureerat Phongern

Suwanan Suwannamek

Ploynutcha Dechasettiri

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the management of elderly clubs in Klong Klung District 2) to study the management problems of the elderly clubs and 3) to identify guidelines on development of the elderly clubs in Klong Klung District, Kamphaeng Phet Province. The research subjects consisted of 2 groups: 1) ten committee members of elderly clubs in Klong Klung District and 2) seven experts in elderly club management in Kamphaeng Phet Province. The data was obtained by using questionnaires and was analyzed by using frequency and percentage.

The research results were as followed: 1) there were aspects of elderly club management that were not implemented extensively which included the aspect of grouping-the elderly showing common belief, goals, and good interpersonal relationship, the aspect of committee members- local organization officers leading the founding of the club, the aspect of rules and regulations- the committee having rules and regulations set among the members, the aspect of activity- the clubs having activities regularly, and the aspect of club found and fund raising 2) Regarding management problems, there were no means of transportation for the members to join the activities. The committees lacked the knowledge and ability to manage the elderly clubs; the rules and regulations of the elderly clubs were not set clearly and there were no objectives and agreements setting with club members collaboratively. In terms of activities, there was insufficient material and equipment for running activities. For funding, there were also insufficient funds.

3) The guidelines for the development of the elderly clubs were as followed: in term of grouping, each member should clearly understand the roles and responsibilities. The committee members should review the roles and responsibilities and committee members should be appointed based on competency. They should also continuously develop operational potential. Rules and regulations should be clearly set and made known to all members. In terms of activities, the activities must be continually organized and meet the needs of the members. For Funding, there should be fundraising activities and ask for more budget from both internal and external sources.

Keywords: Elderly Club / Elderly / Management

ความเป็นมาและความสำคัญ

ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จากรายงานการสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 14.9 ของประชากรทั้งหมดจากจำนวนผู้สูงอายุทั้งสิ้น 10,014,705 คน ของประชากรทั้งประเทศ ที่มีอยู่ประมาณ 67.2 ล้านคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงว่าประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงวัยแล้ว และมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งคาดว่าจะมีจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดในปี พ.ศ. 2564 หรือเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) ในอีกเพียง 7 ปีข้างหน้า และยังคงจะเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดในอีกไม่ถึง 20 ปีข้างหน้า ในสัดส่วนร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2557, หน้า 20-21) จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุที่เปลี่ยนแปลงนี้ ทำให้ประเทศไทยต้องมีรายจ่ายด้านสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้น ครอบครัวต้องแบกรับภาระในการดูแลผู้สูงอายุ ในขณะที่ผู้สูงอายุก็มีอายุยืนยาวขึ้น และต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนรายได้หรือรายได้ไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพ รวมถึงการเสี่ยงจากการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังต่าง ๆ ความพิการหรือทุพพลภาพ เมื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้วทำอย่างไร ผู้สูงอายุจะสามารถพึ่งพาตนเองได้ไม่เป็นภาระแก่ลูกหลานหรือคนรอบข้าง

ข้อมูลผู้สูงอายุจังหวัดกำแพงเพชร ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2561 มีจำนวน 123,700 คน จากประชากรทั้งจังหวัด 727,052 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 17.01 ของจำนวนประชากรทั้งจังหวัด (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2561) และสำหรับอำเภอคลองขลุง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 10 ตำบล 101 หมู่บ้าน ซึ่งได้รับการโอนภารกิจด้านผู้สูงอายุมารับผิดชอบในเรื่องของการดูแลส่งเสริม พัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีพอยู่ในครอบครัวและสังคมได้อย่างปกติสุข ข้อมูลผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง มีผู้สูงอายุทั้งหมด 11,031 คน และประชากรทั้งจังหวัด 58,324 คน ดังนั้นมีผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 18.91 ของจำนวนประชากรทั้งอำเภอ (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2561) นอกจากนั้น ปัญหารายได้ผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง รายได้หนึ่งส่วนหนึ่งมาจากนโยบายของรัฐบาล คือ เงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุเดือนละ 600 - 1,000 บาท ตามลำดับอายุ และในกรณีที่เป็นคนพิการจะได้เงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพคนพิการเดือนละ 800 บาท สำหรับผู้สูงอายุที่มีความพิการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนคนพิการจากสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกำแพงเพชร และจากลูกหลานที่ส่งให้ เพราะผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุงส่วนใหญ่ไม่มีการประกอบอาชีพหรือประกอบอาชีพด้วยการขายของเล็กน้อยเท่านั้น เช่น การขายเมี่ยงคำ ขายผัก เป็นต้น (สำนักงานเทศบาลตำบลคลองขลุง, 2555) ทั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทั้งทางด้านจิตใจ สังคม และสุขภาพ ปัจจุบันมีหน่วยงาน องค์กร ที่มีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุอยู่หลายหน่วยในระดับชุมชนท้องถิ่น มีหน่วยงานองค์กรหลักๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรการบริหารส่วนตำบล เทศบาล และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุผ่านแผนงาน โครงการ มีงบประมาณสนับสนุน ทำหน้าที่จ่ายเบี้ยยังชีพ จัดอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ จัดรถรับส่งผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยไปโรงพยาบาลให้ผู้สูงอายุ ส่งเสริมการรวมกลุ่มกันจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ โดยให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านสุขภาพอนามัย กิจกรรม

เสริมรายได้ จัดกิจกรรมสาธารณะ ปรับสภาพแวดล้อมในชุมชนให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ รวมทั้งซ่อมแซมบ้านให้กับผู้สูงอายุอีกด้วย นอกจากนั้นสำรวจผู้สูงอายุที่ไม่สามารถออกจากบ้านไปโรงพยาบาลได้ และจัดหาสมาชิกที่มีจิตอาสาเป็นอาสาสมัครไปเยี่ยมผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้และอยู่ติดบ้าน ติดเตียง (ศูนย์เรียนรู้สุขภาวะ, 2560, หน้า 28-29) ทำให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพ มีโอกาสร่วมกันจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ มีโอกาสในการเข้าสังคมทำให้รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอีกวิธีหนึ่งก็คือการมีชมรมกลุ่มผู้สูงอายุในท้องถิ่นที่เข้มแข็งที่จะดูแลคุณภาพชีวิตและขับเคลื่อนกิจกรรมในด้านต่าง ๆ สำหรับผู้สูงอายุตามความต้องการของสมาชิก ซึ่งตามหลัก 5ก. ของการบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุที่มีดี จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ คือ 1. กลุ่ม 2. กรรมการ 3. กติกา กฎ ระเบียบข้อบังคับกลุ่ม 4. กิจกรรม 5. กองทุน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559, หน้า 12-13) เพื่อให้สมาชิกผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ แต่จากสำรวจเบื้องต้น ปัญหาสำคัญของชมรมผู้สูงอายุต่าง ๆ ในอำเภอคลองขลุงในที่พบว่า คือ คณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุต่าง ๆ ในอำเภอคลองขลุงยังไม่มีบทบาทในการบริหารจัดการชมรมในด้านต่าง ๆ และขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุมากนัก ซึ่งคณะผู้วิจัยจึงเห็นประโยชน์และความสำคัญที่จะต้องศึกษาเกี่ยวกับ สภาพปัญหาการบริหารจัดการและหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

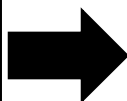
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

กรอบแนวคิดการวิจัย

สภาพ/ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้วยหลัก 5 ก (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559, หน้า 12-13) ดังนี้

1. กลุ่ม
2. กรรมการ
3. กติกา กฎ ระเบียบข้อบังคับกลุ่ม
4. กิจกรรม
5. กองทุน



แนวทางการพัฒนาชมรมผู้สูงอายุใน
อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยที่ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุ ในอำเภอลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร และขั้นตอนที่ 2 หาแนวทางการพัฒนาชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งได้กำหนดกรอบการศึกษาใน 5 ด้านในการบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุด้วยหลัก 5 ก (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559, หน้า 12-13) ดังนี้ 1. กลุ่ม 2. กรรมการ 3. กติกา กฎ ระเบียบข้อบังคับของกลุ่ม 4. กิจกรรม และ 5. กองทุน โดยมีการดำเนินงานและขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุ ในอำเภอลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล คือ ตัวแทนคณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 10 ชมรม ซึ่งสอบถามตัวแทนคณะกรรมการชมรมฯ ละ 1 คน รวมเป็นจำนวน 10 คน ซึ่งกำหนดให้ประชากรทั้งหมดเป็นแหล่งข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร วิเคราะห์แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร วิเคราะห์แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ขั้นตอนที่ 2 หาแนวทางการพัฒนาชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวนประชากรไม่ทราบแน่ชัด สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 7 คน ซึ่งถือเป็นตัวแทนของประชากรที่ดี ประกอบด้วย คณะกรรมการสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีประจำจังหวัดกำแพงเพชร 1 คน นักพัฒนาชุมชนชำนาญการสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกำแพงเพชร 1 คน นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ 3 คน (เทศบาลตำบลนครชุม องค์การบริหารส่วนตำบลไตรตรึงษ์ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาด) และ ประธานศูนย์พัฒนาครอบครัว 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม นำข้อมูลมาจากการวิจัย โดยเลือกข้อคำถามสภาพการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองขลุงในด้านที่มีการปฏิบัติน้อยและปัญหาการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองขลุงที่มีอันดับแรก ใน 5 ด้าน และนำข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด 5 ก มาเป็นกรอบในการกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม และแจกแจงความถี่ของประเด็นที่ได้จากการสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุ ในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร
ตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุ ในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร
 สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุ ในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

1.1 ด้านกลุ่ม ชมรมผู้สูงอายุมีสมาชิกชมรมตั้งแต่ 167-2,049 คน ส่วนใหญ่ชมรมผู้สูงอายุ ไม่มีสัญลักษณ์ชมรมเป็นของตนเอง (ร้อยละ 80) โดยมีการรับสมัครสมาชิกมาจากคนภายในตำบลทั้งหมด (ร้อยละ 100) โดยสมาชิกความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีเป้าหมาย อุดมการณ์ร่วมกันในการบรรลุวัตถุประสงค์ของ ชมรมที่ตั้งไว้ (ร้อยละ 40) และครึ่งหนึ่งของชมรมทั้งหมดสมาชิกมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ ดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรับผลประโยชน์ของชมรม (ร้อยละ 50) ซึ่งส่วนใหญ่สมาชิกได้รับการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารด้านต่าง ๆ จากคณะกรรมการชมรม (ร้อยละ 70)

1.2 ด้านกรรมการ ชมรมผู้สูงอายุมีแกนนำในการก่อตั้งชมรมคือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (ร้อยละ 60) โดยมีคณะกรรมการชมรมจำนวน 15-23 คน ชมรมผู้สูงอายุมีโครงสร้างการบริหารจัดการอย่าง ชัดเจน (ร้อยละ 60) โดยมีตำแหน่งดังนี้ 1.ประธาน 2.ที่ปรึกษา 3.รองประธาน 4.เหรัญญิก 5.กรรมการ 6.ผู้ให้ การสนับสนุน ส่วนใหญ่คณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุได้มาจากตัวแทนของหมู่บ้าน (ร้อยละ 80) มีการ มอบหมายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (ร้อยละ 70) จำนวนคณะกรรมการชมรมมีเพียงพอต่อการ ดำเนินงาน (ร้อยละ 80) และมีภาวะผู้นำ จรรยาบรรณ ความเสียสละ จิตอาสา (ร้อยละ 60) มีความรู้ด้าน ผู้สูงอายุ การวางแผน การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายและการประสานงานมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 60) ส่วนใหญ่มีการเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ (ร้อยละ 70) คณะกรรมการชมรม ทั้งหมดมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ (ร้อยละ 100)

1.3 ด้านกติกา มีสภาพการบริหารจัดการชมรมคือ คณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุมีการ กำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดการประชุม การกำหนดระเบียบ และข้อตกลงร่วมกันกับสมาชิกชมรมกลาง (ร้อยละ 40) และส่วนใหญ่มีการประกาศ ประชาสัมพันธ์หรือบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับของชมรม (ร้อยละ 80) สมาชิกชมรมเคารพในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของชมรม (ร้อยละ 60)

1.4 ด้านกิจกรรม มีสภาพการบริหารจัดการชมรมคือ ชมรมผู้สูงอายุมีการจัดกิจกรรมด้าน ต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านสุขภาพ ได้แก่ กิจกรรมลูกบ๊อบ Keep ชีวิต กิจกรรมรำไม้พลอง กิจกรรมออกกำลังกาย สำหรับผู้สูงอายุ กิจกรรมโครงการสุขภาพดีระยะยาว 2. ด้านศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ กิจกรรมประเพณีสงกรานต์ กิจกรรมแห่ต้นไผ่ 3. ด้านอาชีพ ได้แก่ กิจกรรมผลิตไม้กวาด ดอกหญ้า กิจกรรมเพาะเห็ดฟางกองเตี้ย กิจกรรม ทำดอกไม้จันทน์ กิจกรรมทำเหรียญหวานทาน 4. ด้านการช่วยเหลือสังคม ได้แก่ กิจกรรมเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง 5. ด้านศาสนา ได้แก่ กิจกรรมปฏิบัติธรรมบวชชีพราหมณ์ มีสถานที่ทำการชมรมผู้สูงอายุครึ่งหนึ่งตั้งอยู่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลของแต่ละตำบล (ร้อยละ 50) และมีสถานที่ดำเนินกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุ ตั้งอยู่ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลของแต่ละตำบล (ร้อยละ 40) โดยมีการจัดกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการและ

ปัญหาของสมาชิก (ร้อยละ 60) มีการจัดกิจกรรมทุกวัน (ร้อยละ 30) มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 40) โดยสมาชิกชมรมผู้สูงอายุให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมของชมรม (ร้อยละ 60) มีการประชาสัมพันธ์ หรือ ดึงดูดความสนใจเพื่อให้สมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมของชมรม (ร้อยละ 60) องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญ มีส่วนช่วยเหลือ มีการบูรณาการในการจัดกิจกรรมของชมรม (ร้อยละ 50) โดยมีบุคคลหรือองค์กรที่เข้าร่วมให้คำปรึกษา หรือสนับสนุนชมรมผู้สูงอายุ ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบล (ร้อยละ 27.8) และโรงพยาบาล (ร้อยละ 27.8)

1.5 ด้านกองทุน มีสภาพการบริหารจัดการชมรมคือ ชมรมผู้สูงอายุมีงบประมาณของชมรม โดยมี งบประมาณเพียงพอ (ร้อยละ 40) และงบประมาณไม่เพียงพอ (ร้อยละ 40) ส่วนใหญ่มีการวางแผนกำหนด งบประมาณที่ต้องใช้ไว้อย่างชัดเจน (ร้อยละ 80) โดยได้รับงบประมาณจากแหล่งภายนอกชมรมคือ องค์กร บริหารส่วนตำบล (ร้อยละ 50) โดยส่วนใหญ่คณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการจัดทำบัญชี กองทุนร่วมกัน (ร้อยละ 80) และมีการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณร่วมกัน (ร้อยละ 80)

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาชมรมผู้สูงอายุ ในอำเภอลองชล จังหวัดกำแพงเพชร

ผลจากสอบถามผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุในจังหวัด กำแพงเพชร จำนวน 7 คน โดยใช้เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งนำข้อมูลมาจากการวิจัย ตอนที่ 1 โดยเลือกข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการของชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองชลที่มีการปฏิบัติน้อย และปัญหาการบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุในอำเภอลองชลที่มีความถี่สูงสุด และนำข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด 5 ก มาเป็นกรอบในการกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ตาม โครงสร้างของแบบสอบถาม และแจกแจงความถี่ของประเด็นที่ได้จากการสอบถาม สามารถสรุปผลแนวทางการ พัฒนาชมรมผู้สูงอายุ ในอำเภอลองชล จังหวัดกำแพงเพชรได้ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกลุ่ม มีแนวทางการพัฒนา คือ ต้องสร้างความรู้ให้แก่สมาชิก ต้องทำความเข้าใจบทบาท หน้าที่ของการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ

2.2 ด้านกรรมการ มีแนวทางการพัฒนา คือ กรรมการชมรมผู้สูงอายุต้องทบทวนบทบาท หน้าที่ และการแต่งตั้งคณะกรรมการตามความสามารถ และความพร้อมของแต่ละตำแหน่ง และคณะกรรมการต้องมีการ พัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม

2.3 ด้านกติกา กฎ ระเบียบข้อบังคับกลุ่ม มีแนวทางการพัฒนา คือ ชมรมต้องมีการสร้าง และแจ้งกฎ กติกา ระเบียบข้อบังคับให้สมาชิกทราบอย่างชัดเจน

2.4 ด้านกิจกรรม แนวทางการพัฒนาด้านกิจกรรมในด้านนี้ คือ ต้องมีการสำรวจความต้องการการ ทำ กิจกรรมของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ เพื่อจัดกิจกรรมให้ตรงกับความต้องการ

2.5 ด้านกองทุน แนวทางการพัฒนาที่พบคือ ต้องมีกิจกรรมการระดมทุน หรือการหาแหล่งงบประมาณ ภายใน ควรมาจากสมาชิกแรกเข้าเป็นสมาชิกชมรม ค่าฌาปนกิจสงเคราะห์ และ แหล่งงบประมาณภายนอกที่ ชมรมจะเขียนโครงการขอได้คือ ภาครัฐ ได้แก่ กองทุนตำบล หรือองค์กรท้องถิ่น กองทุนฟื้นฟูจังหวัด กองทุน ผู้สูงอายุ กองทุนผู้สูงอายุของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกำแพงเพชร กองทุน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กองทุนของกรมกิจการผู้สูงอายุ และภาคเอกชน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุ ในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพและปัญหาการบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านกลุ่ม ชมรมผู้สูงอายุมีสมาชิกชมรมตั้งแต่ 167-2,049 คน ส่วนใหญ่ชมรมผู้สูงอายุไม่มีสัญลักษณ์ชมรมเป็นของตนเอง โดยมีการรับสมัครสมาชิกมาจากคนภายในตำบลทั้งหมด โดยครั้งหนึ่งของชมรมทั้งหมดสมาชิกมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ ดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรับผลประโยชน์ของชมรม ซึ่งส่วนใหญ่สมาชิกได้รับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านต่าง ๆ จากคณะกรรมการชมรม แต่การมีอุดมการณ์ร่วมกันในการบรรลุวัตถุประสงค์ มีปฏิสัมพันธ์มีปฏิสัมพันธ์ หรือความสัมพันธ์อันดีต่อกันสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ ยังมีการปฏิบัติไม่มากนัก ทั้งนี้ อาจเพราะสมาชิกไม่ค่อยมารวมกลุ่มกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ของชมรม ทำให้ปฏิสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกันยังมีน้อย เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น ติดภารกิจดูแลลูกหลาน ทำมาหากินเลี้ยงชีพ ไม่เห็นประโยชน์ และความสำคัญของชมรม หรือกิจกรรมที่ชมรมจัดให้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับชนินพจน์ ประเสริฐพรรณ และคณะ (2557) กล่าวถึงปัญหาอุปสรรคของการดำเนินกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ ว่า ผู้สูงอายุบางรายมีข้อจำกัดด้านสุขภาพและด้านครอบครัว ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุต้องดูแลหลานที่บ้าน เนื่องจากบุตรไปทำงานนอกบ้าน ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุได้ นอกจากนั้นยังอาจเกิดจากผู้สูงอายุบางรายและบุตรหลานไม่ตระหนักถึงความสำคัญ จึงทำให้เข้าร่วมกิจกรรมไม่หลากหลาย

1.2 ด้านกรรมการ คณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุอำเภอคลองขลุงส่วนใหญ่มีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ มีการกำหนดตำแหน่งการบริหารงานชมรมที่ชัดเจน ประกอบด้วย 1.ประธาน 2.ที่ปรึกษา 3.รองประธาน 4.เหรัญญิก 5.กรรมการ 6.ผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งส่วนใหญ่คณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุได้มาจากตัวแทนของหมู่บ้าน จำนวนคณะกรรมการชมรมมีเพียงพอต่อการดำเนินงานโดยมีจำนวน 15-23 คน ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารจัดการอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีการเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และมีภาวะผู้นำ จรรยาบรรณ ความเสียสละ จิตอาสา มีความรู้ด้านผู้สูงอายุ การวางแผน การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายและประสานงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุกัญญา บุญวิเศษ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของชมรมผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาหมู่บ้านหนองดู่ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาชมรมผู้สูงอายุให้เกิดความเข้มแข็ง มีความยั่งยืน คือ การมีผู้นำชมรมที่มีศักยภาพสูง มีความรู้ มีประสบการณ์ เป็นที่ยอมรับของสมาชิกในชุมชน มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน มีคณะกรรมการที่มีความเสียสละ มีความสามัคคี มีระบบการบริหารจัดการชมรมที่ดี มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

สำหรับด้านที่มีการปฏิบัติน้อยของชมรมผู้สูงอายุอำเภอคลองขลุง ได้แก่ แกนนำหรือพี่เลี้ยงในการก่อตั้งชมรมผู้สูงอายุ เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหลาย ๆ แห่งต่างมีภาระงานอื่น ๆ มากอยู่แล้ว ประกอบกับงบประมาณจัดสรรจากหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่นมีจำกัด ทางชมรมต้องหางบประมาณจากทางอื่น ๆ ด้วยชมรมเองสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนนิพนธ์ ประเสริฐพรรณ และคณะ (2557) ที่ศึกษากิจกรรมและผลการดำเนินกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุในชุมชนเมือง: กรณีศึกษา พบว่า ปัญหาการขาดผู้นำในการทำกิจกรรม เป็นปัจจัยที่ทำให้การดำเนินกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุหยุดชะงัก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์ (2557) พบว่า กำลังสำคัญในการรวมกลุ่มของชมรมผู้สูงอายุในพื้นที่ต่างจังหวัดนั้น ต้องกระตุ้นและผลักดันจากเครือข่ายในชุมชนและหน่วยงานท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ศูนย์การศึกษาชนบทและ การศึกษาตามอัธยาศัย รวมถึง วัด ชุมชน และชมรมผู้สูงอายุในพื้นที่ ซึ่งจะมีการดำเนินงานแบบเครือข่าย เกื้อกูลกันอย่างใกล้ชิดระหว่างชมรมผู้สูงอายุกับหน่วยงานภาครัฐเหล่านี้

1.3 ด้านกติกา ระเบียบข้อบังคับ ส่วนใหญ่มีการประกาศ ประชาสัมพันธ์หรือบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับของชมรม และสมาชิกชมรมเคารพในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของชมรม แต่ด้านที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด ได้แก่ คณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุมีการกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดการประชุม การกำหนดระเบียบ และข้อตกลงร่วมกันกับสมาชิกชมรม ทั้งนี้เพราะคณะกรรมการยังไม่เข้มแข็งพอ และยังไม่เห็นความสำคัญที่จะร่วมมือกันระหว่างคณะกรรมการเอง และกับสมาชิก ในการร่วมกันการกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดการประชุม การกำหนดระเบียบ และข้อตกลงร่วมกัน อันเป็นสิ่งที่จำเป็นจะไปสู่ความเข้มแข็ง ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของบรรลุ ศิริพานิช (2558) ได้กล่าวถึงการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุต้องคำนึงถึงองค์ประกอบโครงสร้างต่าง ๆ นำมาพิจารณาด้วยเพื่อที่จะให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่นมีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกในชมรมผู้สูงอายุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ประกอบด้วยปัจจัย ระเบียบข้อบังคับของชมรมผู้สูงอายุ แต่ละชมรมมีระเบียบข้อบังคับแตกต่างกันไป ชมรมส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าควรมีระเบียบข้อบังคับใช้ในชมรม แต่ระบียบดังกล่าวไม่ควรเคร่งครัดมาก โดยเน้นความโปร่งใสของระเบียบข้อบังคับทางด้านการเงิน

1.4 ด้านกิจกรรม มีการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุของชมรมผู้สูงอายุอำเภอคลองขลุงที่หลากหลาย และตรงกับความต้องการและปัญหาของสมาชิก โดยสมาชิกชมรมผู้สูงอายุให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมของชมรม และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม หรือดึงดูดความสนใจเพื่อให้สมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมอย่างดี แต่วัตถุประสงค์ในการทำกิจกรรมไม่เพียงพอ และการจัดกิจกรรมของชมรมไม่ประจำอย่างต่อเนื่อง และยังไม่มีการสนับสนุนจากบุคคลหรือองค์กรที่เข้าร่วม ให้คำปรึกษาหรือสนับสนุนชมรมผู้สูงอายุ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล และโรงพยาบาล มากนัก ทั้งนี้เพราะ คณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุและพี่เลี้ยงที่ดูแลงานผู้สูงอายุในพื้นที่ ยังไม่เข้มแข็งในการดำเนินการจัดกิจกรรม ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวสอดคล้องกับ ชนนิพนธ์ ประเสริฐพรรณ และคณะ (2557) ที่ศึกษากิจกรรมและผลการดำเนินกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุในชุมชนเมือง: กรณีศึกษา

พบว่า สภาพการดำเนินงานกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุมีบางช่วงหยุดไปชั่วคราว เนื่องจากขาดผู้นำในการดำเนินกิจกรรม เช่น การออกกำลังกาย และเกิดภัยธรรมชาติต่าง ๆ

1.5 ด้านกองทุน ส่วนใหญ่มีการวางแผนกำหนดงบประมาณที่ต้องใช้ไว้อย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการจัดทำบัญชีกองทุนร่วมกัน และมีการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณร่วมกัน และยังไม่มีการแสวงหาแหล่งงบประมาณมากนัก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชูติมา รักษาธัญการ และปาจริย ผลประเสริฐ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลลานดอกไม้ อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลลานดอกไม้ อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า สภาพการบริหารจัดการโรงเรียนผู้สูงอายุ ในด้านกองทุนที่ยังมีการบริหารจัดการน้อย คือ การหาแหล่งเงินทุนจากการสมทบ และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน

สำหรับด้านกองทุนนี้ เป็นด้านที่มีปัญหาสูงสุด พบว่า งบประมาณไม่เพียงพอ และรองลงมาคือ ขาดความรู้ในการจัดการงบประมาณ ทั้งนี้เพราะ คณะกรรมการยังขาดการบริหารจัดการ กิจกรรมของงบประมาณ ระดมทุน และความรู้ในการขอของงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก แหล่งงบประมาณภายนอกที่ชมรมจะเขียนโครงการขอได้คือ ภาครัฐ ได้แก่ กิจสช. เคราะห์ กองทุนตำบล หรือองค์กรท้องถิ่น กองทุนพื้นฟูจังหวัด กองทุนผู้สูงอายุของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกำแพงเพชร กองทุนสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กองทุนของกรมกิจการผู้สูงอายุ และภาคเอกชน และหาจากแหล่งทุนภายในชมรม ครัวมาจากสมาชิกแรกเข้าเป็นสมาชิกชมรม ค่ามาปนกิจสช. เคราะห์ ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชิรญา จันทรปิฎก (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่อผู้สูงอายุไปสู่การปฏิบัติของชมรมผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร พบว่า ชมรมผู้สูงอายุประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลนทรัพยากรในการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรเงิน ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และยังประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลนการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรต่าง ๆ เนื่องจากกระบวนการในการขอการสนับสนุนจากกองทุนต่าง ๆ นั้น มีความยุ่งยากและใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนาน ทำให้ชมรมผู้สูงอายุไม่ค่อยให้ความสนใจกับการขอสนับสนุนงบประมาณมากนัก

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุ ในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร
ผลจากการศึกษาพบว่า

2.1 ด้านกลุ่ม การสร้างความรู้ สมาชิกต้องทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของพนัสนิภา บุญจริง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ ตำบลธาตุน้อย อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า กระบวนการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจัดประชุม 2) การวิเคราะห์บริบท 3) การวิเคราะห์ปัญหา 4) การกำหนด แผนงาน/โครงการ 5) การจัดทำแผนปฏิบัติการ 6) การปฏิบัติการตามแผน 7) การติดตามการดำเนินงาน 8) การเก็บรวบรวมข้อมูล 9) การสรุปผล จากกระบวนการดำเนินงาน ส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ บทบาทหน้าที่ของตน และเกิดการรวมกลุ่มในการทำกิจกรรมของชมรมมากขึ้น

นำไปสู่การดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุ ตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานชมรมผู้สูงอายุ คุณภาพจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

2.2 ด้านกรรมการ กรรมการต้องทบทวนบทบาท หน้าที่ และการแต่งตั้งคณะกรรมการตามความสามารถและความพร้อมของแต่ละตำแหน่ง มีการประชุมกันอย่างสม่ำเสมอ และคณะกรรมการต้องมีการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เช่น การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา บุญวิเศษ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาหมู่บ้านหนองคู อำเภอร้อยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้สูงอายุ นั้นคือ ศักยภาพของผู้นำ คณะกรรมการชมรม เจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานผู้สูงอายุ รวมถึงผู้นำชุมชน โดยแบ่งปัจจัยความสำเร็จออกเป็น ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทในการสนับสนุนความรู้และงบประมาณบางส่วน ผู้นำชุมชน ประชาชนในชุมชน ครอบครัวผู้สูงอายุ ปัจจัยภายใน ได้แก่ บทบาทของผู้นำชุมชน และคณะกรรมการ สมาชิกที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของชมรม ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมวัฒนธรรมพื้นบ้านของผู้สูงอายุ จากพื้นฐานด้านสังคม เศรษฐกิจ ประเพณีหรือวิถีชีวิตของผู้สูงอายุ สถานที่ตั้งชมรม ปัจจัยด้านผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างสมาชิกชมรมคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาชมรมผู้สูงอายุให้เกิดความเข้มแข็ง มีความยั่งยืน คือ การมีผู้นำชมรมที่มีศักยภาพสูง มีความรู้ มีประสบการณ์สูง เป็นที่ยอมรับของสมาชิกในชมรม มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน มีคณะกรรมการที่มีความเสียสละ มีความสามัคคี มีระบบการบริหารจัดการชมรมที่ดี มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมของสมาชิกในชมรมรูปแบบ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์

2.3 ด้านกติกา ชมรมต้องมีการสร้าง และแจ้งกฎ กติกา ระเบียบข้อบังคับให้สมาชิกทราบอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรภา เกตุน้อย และปจรรย์ ผลประเสริฐ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุ ในด้านระเบียบข้อบังคับ ต้องมีการสร้างกติการ่วมกันเพื่อให้เกิดความชัดเจน

2.4 ด้านกิจกรรม ต้องมีการสำรวจความต้องการการทำกิจกรรมของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ โดยจัดกิจกรรมที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง และตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชุต ขำนาญเณร (2557) ศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุตำบลหัวถนน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า โดยสรุป รูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุตำบลหัวถนน มีปัจจัยแห่งความสำเร็จประการหนึ่ง คือ ด้านการจัดกิจกรรมสำหรับสมาชิกชมรมผู้สูงอายุมีความต่อเนื่อง นอกจากนั้น ยังต้องอาศัยรูปแบบการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การแต่งตั้งคณะกรรมการที่มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน 2) การอบรมพัฒนาศักยภาพ 3) การจัดกิจกรรมศึกษาดูงาน 4) การจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุที่มีความหลากหลาย 5) การติดตามสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กระบวนการดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุทั้ง 10 ด้าน ส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานพัฒนาชมรมผู้สูงอายุ ผ่านเกณฑ์มาตรฐานชมรมผู้สูงอายุคุณภาพกระทรวงสาธารณสุข และยังสอดคล้องกับ

งานวิจัยของนิสกร เพชรสิงห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ บ้านดอนไทรทอง หมู่ที่ 18 ตำบลวังแสง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การดำเนินงานชมรมผู้สูงบ้านดอนไทรทอง ตำบลวังแสง อำเภอกำแพงแสน จังหวัด มหาสารคาม มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพการออกกำลังกายด้วยกลาเมพริ้ว 2) กิจกรรมตรวจสอบสุขภาพผู้สูงอายุ 3) กิจกรรมประกวดและเชิดชูเกียรติ ผู้สูงอายุต้นแบบ 4) กิจกรรมจัดหาทุนชมรมผู้สูงอายุ หลังการพัฒนา มีระดับ การดำเนินงานโดยรวมรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยการปฏิบัติและการมีส่วนร่วมดีขึ้นกว่าก่อนพัฒนา

2.5 ด้านกองทุน ต้องมีกิจกรรมการระดมทุน หรือการหาแหล่งงบประมาณภายใน ควรมาจากสมาชิก แรกเข้าเป็นสมาชิกชมรม ค่าฌาปนกิจสงเคราะห์ และแหล่งงบประมาณภายนอกที่ชมรมจะเขียนโครงการขอได้คือ ภาครัฐ ได้แก่ กองทุนตำบล หรือองค์กรท้องถิ่น กองทุนฟื้นฟูจังหวัด กองทุนผู้สูงอายุ กองทุนผู้สูงอายุของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกำแพงเพชร กองทุนสำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ กองทุนของกรมกิจการผู้สูงอายุ และภาคเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับ อนุสรณ์ อุดปล่อง และคณะ (2556) ที่มีผลการศึกษาพบว่า ชมรมผู้สูงอายุมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ โดยชมรมหาทางออกด้วยการขอความ อนุเคราะห์จากหน่วยงาน ห้างร้านภาคเอกชน รวมถึงสมาชิกในชมรม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิติ แซ่สง และเจสตา ธนวิภาคนนท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของชมรมผู้สูงอายุ อำเภอมือง จังหวัดสุโขทัย พบว่า ชมรมผู้สูงอายุต้องให้ข้อมูลกับหน่วยงานที่สามารถให้การสนับสนุนทางด้าน งบประมาณ โดยชมรมผู้สูงอายุควรมีการประสานงานและจัดทำโครงการขึ้นมา เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม ชมรมแก่หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ในการของบประมาณมาสนับสนุนในการจัดกิจกรรมของชมรม

ทั้งนี้ การดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จและมีความยั่งยืน จะต้องให้ความสำคัญ กับโครงสร้างของชมรมผู้สูงอายุ เช่น กลุ่ม กรรมการ สมาชิก กติกา กฎ ระเบียบข้อบังคับ กิจกรรม และกองทุน ตลอดจนการบูรณาการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ชมรมผู้สูงอายุนั้นมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สามารถดำเนินงานได้ครอบคลุมในทุกเรื่อง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ ได้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถดำเนินการได้ จากโครงสร้างทั้งหมดที่กล่าวมา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้าง ความเข้าใจความชัดเจนในทุกบทบาทหน้าที่ของการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่การวางแผน การจัดหาระเบียบข้อบังคับ การจัดทำบัญชี การร่วมตัดสินใจ การมี ส่วนร่วมในกิจกรรม เป็นต้น เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุดำเนินไปถูกทิศทาง อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ อีกทั้งการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุต้องมีการปรับปรุง พัฒนารูปแบบให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ส่งผลให้ศักยภาพของชมรมผู้สูงอายุเป็นที่ยอมรับของ สมาชิกชมรมผู้สูงอายุ ชมรมชุมชน ตลอดจนสังคมให้การยอมรับในศักยภาพและความเข้มแข็งของการ ดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยในพระบรม ราโชปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี (ม.ป.ป., หน้า 11) ปัจจัยความสำเร็จของชมรมผู้สูงอายุดังนี้ 1) ด้านผู้นำชมรม ประธานและคณะกรรมการมีภาวะผู้นำผู้นำมีจิตอาสา ผู้นำฟังเสียงส่วนใหญ่ของสมาชิกใน การเสนอและการทำกิจกรรม ผู้นำและประธานไม่ถือความเห็นของตัวเองเป็นใหญ่ 2) ด้านความสามารถในการ

พึ่งพาตนเอง หาแหล่งเงินทุนในการทำกิจกรรม ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน 3) ด้านความสามารถในการประสานงานกับภาคี ได้แก่ ภาครัฐ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ เป็นต้น ภาคท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เป็นต้น ภาคประชาสังคม เช่น กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มอาสาสมัคร กลุ่มแม่บ้าน เป็นต้น ภาคเอกชนและธุรกิจ เช่น มูลนิธิ สมาคม เป็นต้น 4) ด้านการดำเนินงานตามข้อบังคับ ได้แก่ มีการประชุมคณะกรรมการและสมาชิกตามระเบียบข้อบังคับ สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม มีการร่วมคิดร่วมทำ มีความโปร่งใส ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชยุต ชำนาญเนาว์ (2557) ศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุตำบลหัวถนน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า โดยสรุป รูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุตำบลหัวถนน มีปัจจัยแห่งความสำเร็จด้วยกันหลายประการ ได้แก่ ด้านสมาชิก สมาชิกต้องได้รับความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ 2) ด้านกรรมการ ต้องศึกษาข้อมูลในชุมชน เพื่อความรวดเร็วและความสะดวกในการประสานงาน 3) ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ การสร้างกติการ่วมกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจน 4) ด้านกองทุน และการจัดทำบัญชี การสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานด้านเงินทุนและการจัดทำบัญชี 5) ด้านกิจกรรม การบูรณาการกิจกรรมให้มีความครอบคลุมคุณภาพชีวิตในทุก ๆ ด้าน นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิริวัลลี พุกษาอุดมชัย (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุตำบลดอนแฝก จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุดอนแฝก มาจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านผู้นำชมรม มีภาวะความเป็นผู้นำมีจรรยาบรรณ มีจิตอาสา ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ เล็งเห็นผลประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นหลัก 2) ด้านความสามารถในการพึ่งตนเองโดยการหาแหล่งเงินทุนในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในชมรมได้ตลอดมา 3) ด้านความสามารถในการประสานงานกับภาคี โดยร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคท้องถิ่น และภาคสังคม 4) การดำเนินงานตามข้อบังคับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริวัลลี พุกษาอุดมชัย และสวรยา ธรรมอภิพล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุตำบลดอนแฝก จังหวัดนครปฐม พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุดอนแฝก มาจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านผู้นำชมรม มีภาวะความเป็นผู้นำมีจรรยาบรรณ มีจิตอาสา ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ เล็งเห็นผลประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นหลัก 2) ด้านความสามารถในการพึ่งตนเองโดยการหาแหล่งเงินทุนในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายใน ชมรมได้ตลอดมา 3) ด้านความสามารถในการประสานงานกับภาคี โดยร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐภาคท้องถิ่น และภาคสังคม 4) การดำเนินงานตามข้อบังคับ สำหรับแรงจูงใจในการเข้าร่วมชมรมฯ มาจาก ปัจจัยภายใน 4 ปัจจัย ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ ความชอบและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และ แรงจูงใจจากปัจจัยภายนอก 4 ปัจจัย ได้แก่ การบริการตรวจสอบสุขภาพ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ การสนับสนุนเรื่องอุปกรณ์บริโภค และการยอมรับทางสังคม

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากการวิจัยมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การสร้างความรู้ สมาชิกต้องทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ

1.2 กรรมการต้องทบทวนบทบาท หน้าที่ และการแต่งตั้งคณะกรรมการตามความสามารถและความพร้อมของแต่ละตำแหน่ง

1.3 คณะกรรมการต้องมีการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เช่น การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม

1.4 ชมรมต้องมีการสร้าง และแจ้งกฎ กติกา ระเบียบข้อบังคับให้สมาชิกทราบอย่างชัดเจน

1.5 คณะกรรมการ ต้องมีการสำรวจความต้องการในการทำกิจกรรมของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ เพื่อจัดกิจกรรมที่หลากหลายและตรงกับความต้องการ

1.6 ชมรมต้องมีกิจกรรมการระดมทุน หรือการหาแหล่งงบประมาณภายใน ควรมาจากสมาชิกแรกเข้าเป็นสมาชิกชมรม ค่ามาปนกิจสงเคราะห์ นอกจากนั้นควรหาแหล่งงบประมาณภายนอกโดยชมรมเขียนโครงการเสนอขอของบประมาณได้คือ ภาครัฐ ได้แก่ กิจสงเคราะห์ กองทุนตำบล หรือองค์กรท้องถิ่น กองทุนพื้นฟูจังหวัด กองทุนผู้สูงอายุ พมจ.กพ. กองทุน สปสช. กองทุนของกรมกิจการผู้สูงอายุ และภาคเอกชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุระดับตำบล อำเภอ หรือ ระดับจังหวัด

2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จมีศักยภาพที่เข้มแข็งและมีความยั่งยืนในการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุในจังหวัดกำแพงเพชร

เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2559). **คู่มือการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ**. [Online]. Available: <http://www.dop.go.th/th/topic/view=67>. [2561, กรกฎาคม 5].
- ชนนิพนธ์ ประเสริฐพรรณ และคณะ. (2557). กิจกรรมและผลการดำเนินงานกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุในชุมชนเมือง. **วารสารรามคำแหงศึกษาศาสตร์**, 20(3). 388-400.
- ชยุต ชำนาญเนาว์, มนกันต์ อินทรกำแหง และนิรุวรรณ เทรินโบล. (2558). การพัฒนาการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุตำบลหัว ถนนอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. **สารานุกรมสุขศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**.
- ชุติมา รักษาธัญการ และปาริฉัย ผลประเสริฐ. (2561). **แนวทางการพัฒนาโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลลานดอกไม้ อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร**. รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- อติ แสง และเจสตา ธนวิภาคนนท. (2556). **แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของชมรมผู้สูงอายุ อำเภอเมืองจังหวัดสุโขทัย**. **วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ** 3(4). 55 - 64.
- นิสกร เพชรสิงห์. (2557). **การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ บ้านดอนไทรทอง หมู่ ที่ 18 ตำบลวังแสง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม**. **สารานุกรมสุขศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**.
- บรรลุ ศิริพานิช. (2558). **สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2557**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์ พับลิชชิ่ง. ผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี, สมาคมสาขาสภา. (ม.ป.ป.). **คู่มือชมรมผู้สูงอายุของสมาคมสาขาสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์**. กรุงเทพฯ: สมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี.
- ผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีประจำจังหวัดกำแพงเพชร, สภา. (2560). **ทำเนียบชมรมผู้สูงอายุเครือข่ายสาขาสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย จังหวัดกำแพงเพชร**. กำแพงเพชร: สภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีประจำจังหวัดกำแพงเพชร.
- พนัสนา บุญจริง. (2557). **การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ ตำบลธาตุน้อย อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี**. **สารานุกรมสุขศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2557). **สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2557**, [Online]. Available: <http://thaitgri.org/?p=36746> [2561, ตุลาคม 5].
- ระบบสถิติทางทะเบียน. (2561). **จำนวนประชากรแยกอายุจังหวัดกำแพงเพชร**. [Online]. Available: http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php. [2561, ตุลาคม 5].

วรภา เกตุน้อย และ ปาจริย์ ผลประเสริฐ. (2561). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุ ตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ศูนย์เรียนรู้สุขภาวะ. (2560). **ท้องถิ่นร่วมใจดูแลผู้สูงอายุในชุมชน.** (ม.ป.ท): (ม.ป.พ.).

สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์. (2557). เครือข่ายกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อการจัดสวัสดิการโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน: กรณีศึกษา เครือข่ายผู้สูงอายุตำบลสระสี่มุม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. **วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์,** 22(2). 114-144.

สิริวัลย์ พุกษาอุดมชัย และสรวรยา ธรรมอภิพล. (2559). **ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุตำบลดอนแฝก จังหวัดนครปฐม.** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุกัญญา บุญวิเศษ (2554). **ความสำเร็จของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาหมู่บ้านหนองตู่ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด.**

สำนักงานเทศบาลตำบลคลองขลุง. (2555). **รายงานผลการดำเนินเทศบาลตำบลคลองขลุง ประจำปี 2555.**

กำแพงเพชร: เทศบาลตำบลคลองขลุง.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). **การสำรวจประชากรผู้สูงอายุประเทศไทย พ.ศ. 2557.** [Online].

Available: <http://www.dop.go.th/th/know/1/48> [2560, ตุลาคม 6].

อนุสรณ์ อุดปล้อง และคณะ. (2556). **ปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาชมรมผู้สูงอายุ บ้านแม่ละเมา ตำบลพะวอ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก.** **วารสารสาธารณสุขศาสตร์.** 43(1). 68-79.

อัญชิรญา จันทรปิฎก. (2560). **การขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่อผู้สูงอายุไปสู่การปฏิบัติของชมรมผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร.** การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9 “ราชมงคลสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ยั่งยืนสู่ประเทศไทย 4.0” (Creative RMUT and Sustainable Innovation for Thailand 4.0). 276-286. [Online]. Available: <http://repository.rmutr.ac.th/123456789/676>. [2560, ตุลาคม 6].



การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงาน ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

กชกร สุกบัว¹

ปิ่นอนงค์ ก่องปึก¹

ยวิษฐา กาวีแหง¹

วาสนา จรูญศรีโชติกำจร²

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยเก็บข้อมูลจากประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน รองประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 104 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเงิน ด้านการจัดการ และด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ส่วนประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านวัตถุดิบ และด้านการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบว่า การบริหารจัดการด้านการเงิน ด้านการตลาด ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับข้อมูลผลการดำเนินงานการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ / ประสิทธิภาพ / กลุ่มวิสาหกิจชุมชน

¹ นักศึกษาโปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

² อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

The Management Efficiency that Affects the Performance of Community Enterprise in Maesot District, Tak Province

Kotchakorn Sukbua

Pinanong Kongpok

Yawittha Kawihaeng

Wadsana Charunsrichotikomjorn

ABSTRACT

The objective of the present study was to study the management efficiency that affected the performance of community enterprises in Maesot District, Tak Province. A questionnaire was used to collect data from leaders, assistant leaders of community enterprises, and 104 community members. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA, Multiple Correlation analysis, and multiple regression analysis.

The data analysis showed that the management performance of community enterprise regarding the aspects of human resource, finance, management and materials were at a high level. The aspects of raw material and marketing were at moderate level. The factors that affected the performance of community enterprise were management of budget, equipment, and marketing which had direct relation to the performance of community enterprises.

Keywords: Management / Performance / Community Enterprise

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

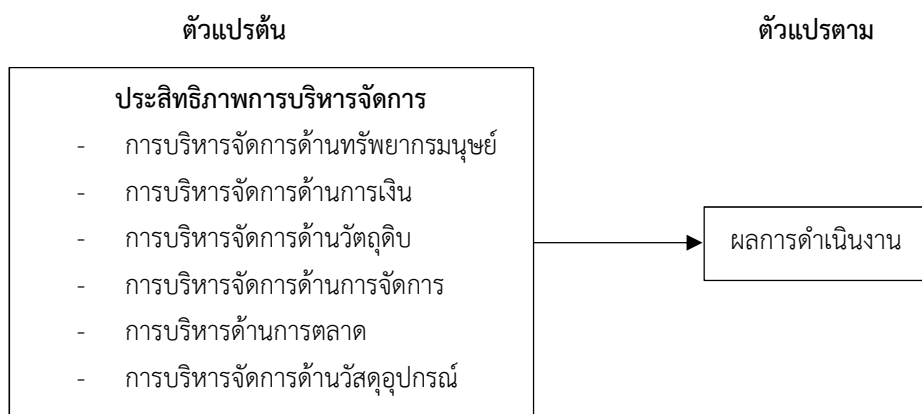
ประชากรในสังคมไทยในยุคปัจจุบันมีจำนวนประมาณ 66 ล้านคน (สถาบันวิจัยประชากร และสังคม, 2561) ประสบปัญหาต่าง ๆ ปัญหาหนึ่งที่ประชาชนระดับรากหญ้า ซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มใหญ่ของประเทศ ถูกรุมเร้าคือปัญหาความยากจน ดังนั้น รัฐบาลจึงได้มีการกำหนดพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 เพื่อที่จะส่งเสริมชุมชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและการให้บริการ หรืออื่น ๆ ตามความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ รวมไปถึงการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนไปสู่การเป็นผู้ประกอบการกิจการขนาดย่อมและขนาดกลางต่อไป (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนกรมส่งเสริมการเกษตร, 2548, หน้า 1) โดยนำการบริหารจัดการทั้ง 6 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเงิน ด้านวัตถุดิบ ด้านการจัดการ ด้านการตลาด และด้านวัสดุอุปกรณ์มาช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เช่นเดียวกับ Oikawa (2016, p.53) พบว่า คนในท้องถิ่นมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเผชิญปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจโดยการขับเคลื่อนและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายและความร่วมมือจากทุก ๆ หน่วยงานเพื่อให้ผู้การเป็นผู้ประกอบการ ที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนได้มีการพัฒนาการประกอบอาชีพภายในชุมชนด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถนำมาใช้ให้เกิดเป็นผลผลิตที่จะช่วยเสริมสร้างเศรษฐกิจในชุมชนให้พึ่งพาตนเองได้ และเป็นการดำเนินกิจการในรูปแบบของวิสาหกิจชุมชนร่วมกันดำเนินการโดยใช้วัตถุดิบ ทุน หรือปัจจัยการผลิตต่าง ๆ และความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาของชุมชน รวมไปถึงมีการสร้างสรรค์กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เป็นระบบมีรูปแบบ และกระบวนการบริหารจัดการที่เกิดจากชุมชน เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนเป็นตัวการขับเคลื่อนเศรษฐกิจรากหญ้าทำให้ชุมชนมีความมั่นคงในการผลิต การบริโภค การออม และการลงทุน ทำให้มีกำลังในการซื้อสิ่งที่ตนเองผลิตไม่ได้ และจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิต เช่นเดียวกับ ดุษฎี นาคเรือง และคณะ (2560, หน้า 69-77) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารการตลาด และด้านคุณลักษณะของสมาชิกมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ดังนั้นในการขับเคลื่อนวิสาหกิจชุมชนไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดี ควรให้ความสำคัญกับการบริหารการเงินเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายอย่างสม่ำเสมอ การควบคุมต้นทุนการผลิตให้ลดลง และการบริหารการตลาดควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ มีเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ดังนั้นการพัฒนาและส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน นอกจากการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการแล้ว การสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญที่ควรพัฒนาควบคู่กันไป เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนต่อไป ทั้งในด้านการให้ความรู้ การพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ การสนับสนุนด้านการตลาด และการกำหนดระเบียบต่าง ๆ (องพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และอุทิศ สังขรัตน์, 2556, หน้า 52-57) จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นไปในทิศทางที่ดี ดังนั้นรัฐบาลจำเป็นต้องมีการจัดการและรับมือกับภาวะเศรษฐกิจที่มีการเจริญเติบโตสูง ซึ่งจะให้ความสำคัญในพื้นที่การค้าชายแดนเขตเศรษฐกิจพิเศษของประเทศเป็นอย่างมาก พื้นที่การค้าชายแดนเขตเศรษฐกิจพิเศษของประเทศไทยนั้นจะประกอบไปด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ สระแก้ว ตราด มุกดาหาร สงขลา และตาก ทั้งนี้เขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษของจังหวัดตากนั้นประกอบไปด้วยอำเภอแม่สอด ซึ่งเป็นการค้าชายแดนที่มีอัตราการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจสูง จึงมีจำนวนประชากร เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในเขตอำเภอแม่สอด มีประชากรในอำเภอแม่สอดจำนวนประมาณ 160,988 คน (สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง, 2560) จากสภาพ

การดำเนินชีวิตของประชากรในอำเภอแม่สอดยังถือว่าอยู่ในระดับรากหญ้ายังมีความเดือดร้อน อันเกิดจากการมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายเป็นผลมาจากการตกงานทำให้เกิดอัตราการว่างงานขึ้น ราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ กำลังซื้อของคนในประเทศจึงตกต่ำลง ดังนั้นจำเป็นต้องพัฒนาในระดับรากหญ้าให้สามารถสร้างรายได้เลี้ยงตัวเองได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน โดยการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจขึ้นมาเพื่อที่แก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่สอดคล้องกับ สัจจา บรรจงศิริ และคณะ (2554, หน้า 178-179) พบว่า ทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนประกอบด้วย 1) แบบวัฏจักร การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเป็นแบบ การพัฒนาที่ไม่มีที่สิ้นสุด เริ่มจากการสำรวจพื้นที่ การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดการประเมินวิสาหกิจชุมชนก่อนเริ่มดำเนินการพัฒนา การจัดทำยุทธศาสตร์ การพัฒนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดทำแผนปฏิบัติการ การติดตามผลการดำเนินงาน และการประเมินผลภายหลังการพัฒนา 2) แนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนมีความต่างกันตามระดับการพัฒนาและกิจกรรมหลักในการผลิต จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ประชากรในปัจจุบันยังประสบปัญหาความยากจน และยังต้องพึ่งพาตนเอง จึงรวมกลุ่มก่อตั้งวิสาหกิจชุมชนขึ้นมาเพื่อนำภูมิปัญญาที่ตนมีอยู่มาประกอบอาชีพ สร้างรายได้ให้กับตนเอง และผู้อื่น ซึ่งในการบริหารจัดการกลุ่มวิสาหกิจให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องมีการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการทั้ง 6 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเงิน ด้านวัตถุดิบ ด้านการจัดการ ด้านการตลาด และด้านวัสดุอุปกรณ์ จะมีปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เพื่อนำปัจจัยเหล่านั้นไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวิสาหกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลทั่วไปที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์และมีผลต่อการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน รองประธานวิสาหกิจชุมชน และสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 301 ราย (สำนักงานเกษตรอำเภอแม่สวด, 2561)

ระยะเวลาการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มีระยะเวลาดำเนินการศึกษ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2560 ถึงเดือน พฤศจิกายน 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา งานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากแหล่งเอกสารและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการตั้งคำถามเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยให้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน รองประธานวิสาหกิจชุมชน และสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 301 ราย (สำนักงานเกษตรอำเภอแม่สวด, 2561) ในการศึกษาขอบเขต ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ประกอบไปด้วย ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนรองประธานวิสาหกิจชุมชน และสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 104 ราย เนื่องจากมีกลุ่มวิสาหกิจที่ได้ยกเลิกโดยไม่ได้แจ้งที่สำนักงาน เกษตรอำเภอแม่สวดจำนวน 100 ราย และมีที่อยู่ไม่ตรงตามข้อมูลที่ได้ทำการแจ้งไว้ จำนวน 54 ราย รวมไปถึง สมาชิกภายในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีจำนวนลดน้อยลงจึงทำให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้ จึงได้ทำการยกเลิกกิจการ จำนวน 43 ราย ทำให้ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 104 ฉบับ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจะมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบ มีคำตอบให้เลือกตอบ มีจำนวน 13 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุตำแหน่ง กลุ่มของผลิตภัณฑ์ ลักษณะของผู้ผลิต ระดับผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม เป้าหมายการดำเนินงานของกลุ่ม จำนวนสมาชิกในกลุ่ม ระยะเวลาการจัดตั้งกลุ่ม เงินทุนหมุนเวียนของกลุ่ม ยอดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเฉลี่ย สถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ การจัดสรรกำไรจากการดำเนินงานของกลุ่ม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ลักษณะคำถามเป็นการประเมินโดยมีระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการด้านเงิน การบริหารจัดการด้านวัตถุดิบ การบริหารจัดการด้านวิธีการ การบริหารจัดการด้านการตลาด การบริหารจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ และผลการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ทำการแจกแบบสอบถามแก่ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน รองประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 104 ฉบับ โดยแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดให้เลือกคำตอบ ชนิดแบบประเมิน และกรอกคำตอบด้วยตนเอง

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

3.3 ทำการบันทึกคำตอบในแบบสอบถามเพื่อประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้นำข้อมูลจาก แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นตัวเลข (Code) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา เพื่อการคำนวณหาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ใช้วิธีในการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็น ร้อยละ

4.2 ค่าเฉลี่ย ใช้อธิบายและแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

4.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกับผลการดำเนินงานการพัฒนาการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

4.5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่มีผลการดำเนินงานการพัฒนาการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

สรุปผลการวิจัย

1. วิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สลอด จังหวัดตาก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51-60 ปี มีตำแหน่งเป็น ประธานวิสาหกิจชุมชน ลักษณะของผู้ผลิตเป็นกลุ่มชุมชน เป้าหมายการดำเนินงานของกลุ่มส่วนมากเป็นรายได้เสริม จำนวนสมาชิกวิสาหกิจชุมชนจะอยู่ที่ 1-10 คน ระยะเวลาการจัดตั้งกลุ่มมากกว่า 12 ปี เงินทุนหมุนเวียนของกลุ่มน้อยกว่า 10,000 บาท ยอดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเฉลี่ย 10,001-30,000 บาท สถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์จะขึ้นกับที่ทำการชุมชนหรือศูนย์แสดงสินค้า และกระบวนการจัดสรรกำไรจากการดำเนินงานของกลุ่มจะเก็บไว้เป็นทุนในการดำเนินกิจการต่อไป

2. ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สลอด จังหวัดตาก พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สลอด จังหวัดตาก มีระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$), (S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การบริหารจัดการด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.93$), (S.D. = 0.65) รองลงมาในระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การบริหารจัดการด้านวัตถุดิบ ($\bar{X} = 3.35$), (S.D. = 1.65) ส่วนการบริหารจัดการด้านการตลาดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางแต่มีน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.61$), (S.D. = 1.36) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์	3.72	0.55	มาก
2. การบริหารจัดการด้านการเงิน	3.93	0.65	มาก
3. การบริหารจัดการด้านวัตถุดิบ	3.35	1.65	ปานกลาง
4. การบริหารจัดการด้านการจัดการ	3.80	0.64	มาก
5. การบริหารจัดการด้านการตลาด	2.61	1.36	ปานกลาง
6. การบริหารจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์	3.93	0.63	มาก
โดยรวม	3.56	0.61	มาก

3. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานการพัฒนาการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สลอด จังหวัดตาก พบว่าผลการดำเนินงานการพัฒนาการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สลอด จังหวัดตาก ระดับความคิดเห็นจัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$), (S.D. = 0.65) ซึ่งผลการดำเนินงานการพัฒนาการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่มีระดับความคิดเห็นจัดอยู่ในระดับมาก คือ สมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์เพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 4.11$), (S.D. = 0.81)

การปฏิบัติงานของกลุ่มมาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชุมชน ($\bar{X}$ = 3.78), (S.D.= 0.76) และรองลงมาในระดับความคิดเห็นที่จัดอยู่ในระดับน้อย คือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าที่แปลกใหม่ เช่น สีสัน รูปแบบผลิตภัณฑ์ อายุการใช้งาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ = 2.48), (S.D.= 1.51) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การปฏิบัติงานของกลุ่มเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์	3.88	0.89	มาก
2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าที่แปลกใหม่ เช่น สีสัน รูปแบบผลิตภัณฑ์ อายุการใช้งาน เป็นต้น	2.48	1.51	น้อย
3. จำนวนผู้บริโภคสินค้ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้น	3.48	0.97	มาก
4. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น	3.75	0.81	มาก
5. สมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	4.11	0.81	มาก
6. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถนำผลผลิตมาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชุมชน	3.78	0.76	มาก
โดยรวม	3.58	0.65	มาก

5. วิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนใน อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก การบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยรวม (PFM) กับข้อมูลผลการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนใน อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ด้านการเงิน (Mon) ด้านการตลาด (Mar) และด้านวัสดุอุปกรณ์ (Mac) มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้ $PFM = 0.274 + 0.266 \text{ Mon} + 0.203 \text{ Mar} + 0.441 \text{ Mac}$ ดังแสดงในตารางที่ 3 และ 4 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามที่เป็นผลการดำเนินงาน การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	ผลการดำเนินงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (Constant)	0.226	0.348	0.650	0.000*
การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์	0.016	0.106	0.147	0.883
การบริหารจัดการด้านการเงิน	0.227	0.086	2.648	0.009*
การบริหารจัดการด้านวัตถุดิบ	-0.044	0.065	-0.684	0.496
การบริหารจัดการด้านการจัดการ	0.060	0.102	0.586	0.559
การบริหารด้านการตลาด	0.250	0.079	3.158	0.002*
การบริหารจัดการด้านอุปกรณ์เครื่องมือ	0.426	0.071	5.976	0.000*
R = 0.791 AdjR ² = 60.30 SE _{est} = 0.410 F = 27.043				

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย โดยใช้ตัวแปรตามที่เป็นผลการดำเนินงานประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	ผลการดำเนินงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (Constant)	0.274	0.301	0.911	0.000*
การบริหารจัดการด้านการเงิน	0.266	0.067	3.978	0.000*
การบริหารด้านการตลาด	0.203	0.030	6.718	0.000*
การบริหารจัดการด้านอุปกรณ์เครื่องมือ	0.441	0.069	6.409	0.000*
R = 0.788 AdjR ² = 60.90 SE _{est} = 0.407 F = 54.468				

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า กลุ่มวิสาหกิจมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการซึ่งสมาชิกของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มวิสาหกิจ โดยมีการจัดสรรเงินทุนเพื่อใช้ในการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม มีการตรวจสอบและคัดเลือกวัตถุดิบในการผลิต มีการติดต่อสื่อสารการดำเนินงานระหว่างกลุ่มผู้ผลิต มีการกำหนดราคาสินค้าที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า และมีการใช้อุปกรณ์

เครื่องมือที่มีความปลอดภัย จึงส่งผลให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจตุภูมิ จิตต์ประเสริฐ (2554, หน้า 70) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการบริหารจัดการกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ การวางแผนงาน รองลงมา คือ การควบคุมงาน ด้านการขึ้นนำ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดองค์การ 2) ความต้องการการส่งเสริมการบริหารจัดการกลุ่มวิสาหกิจชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐ อำเภอเขาย้อย ได้แก่ ความรู้และข้อมูลข่าวสาร การผลิตสินค้าและบริการ การเงินและการลงทุน การจัดการ สินค้าและบริการ การตลาด ความรับผิดชอบต่อสังคม

2. ผลการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ให้ความสำคัญกับสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้การบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถดำเนินงานต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพจน์ อินทวาท (2558, หน้า 12-13) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการของผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ลักษณะของการพัฒนาเครือข่ายของผู้นำกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสินค้าเกษตรกรรม จังหวัดพิษณุโลก มีการสร้างช่องทางการตลาดเพื่อการจำหน่ายสินค้าและบริการร่วมกัน ด้านการประชุมวางแผนร่วมกับกลุ่มวิสาหกิจอื่น ๆ เพื่อจัดหาแหล่งตลาดเพื่อวางจำหน่ายสินค้าและบริการ ในส่วนของการพัฒนาช่องทางการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ด้านใช้ช่องทางวิทยุกระจายเสียงของชุมชนในการโฆษณาสินค้าและบริการให้เป็นที่รู้จักระดับความสำคัญของกระบวนการพัฒนา เครือข่ายของผู้นำกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสินค้าเกษตรกรรมจังหวัดพิษณุโลกในด้านการพัฒนาเป็นองค์กรเครือข่ายในด้านสร้างความชัดเจนของงานที่ทำร่วมกันของเครือข่าย และด้านการประชุมกลุ่มเพื่อเริ่มต้นเครือข่ายมีการนำไปใช้ในระดับมาก

3. ผลการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการด้านวัตถุดิบ การบริหารจัดการด้านการจัดการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ต้องอาศัยปัจจัยอื่นเข้ามาช่วย อาทิเช่น การสร้างขวัญและกำลังใจ การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้และความสามารถ การตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบ การติดต่อสื่อสาร รวมถึงการวางแผนดำเนินงาน จึงจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และพบว่า การบริหารจัดการด้านการเงิน การบริหารจัดการด้านการตลาด และการบริหารจัดการด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ดุษฎี นาคเรือง และคณะ (2560, หน้า 69) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดยะลา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารการตลาด และด้านคุณลักษณะของสมาชิกมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดยะลาตามลำดับ ดังนั้นในการขับเคลื่อนวิสาหกิจชุมชนไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดี ควรให้ความสำคัญกับการบริหารการเงินเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายอย่างสม่ำเสมอ การควบคุมต้นทุนการผลิตให้ลดลง และการบริหารการตลาดควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมีเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก ให้มีประสิทธิภาพมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรมนุษย์ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก ให้ความสำคัญในเรื่อง การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมาก ดังนั้น วิสาหกิจชุมชนควรมีการส่งเสริมให้สมาชิกทำงานให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถ มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาฝีมือของสมาชิก และมีการสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกภายในกลุ่ม

2. ด้านการเงิน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก ให้ความสำคัญในเรื่อง การจัดสรรเงินทุนเพื่อใช้ในการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมมาก ดังนั้น วิสาหกิจชุมชนควรจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม วิสาหกิจชุมชนให้มากขึ้น เช่น สถาบันการเงินต่าง ๆ เป็นต้น

3. ด้านวัตถุดิบ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก ให้ความสำคัญในเรื่อง การตรวจสอบและคัดเลือกวัตถุดิบในการผลิตมาก ดังนั้น วิสาหกิจชุมชนควรส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาให้ความรู้ คำแนะนำ ฝึกอบรมพัฒนาปรับปรุงกระบวนการผลิตต่าง ๆ เช่น การผลิตอาหารปลอดภัยจากสารพิษ ผลิตอาหารแปรรูปให้มีความเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ตลอดจนช่วยเหลือ ด้านการหาวัตถุดิบอื่น ๆ ที่หาได้ในท้องถิ่นเข้ามาทดแทนวัตถุดิบที่กำลังจะขาดแคลนในปัจจุบัน

4. ด้านการจัดการ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก ให้ความสำคัญในเรื่อง กลุ่มมีการติดต่อสื่อสารการดำเนินงานระหว่างกลุ่มผู้ผลิตมาก ดังนั้น วิสาหกิจชุมชนควรมีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติงาน ภายในกลุ่มแบบเป็นลายลักษณ์อักษรและผู้ผลิตควรมีการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ แล้วเฝ้าหาโอกาสในการสร้างเครือข่าย เพื่อร่วมกันกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ให้มีทิศทางในการผลิตที่ถูกต้องและมีคุณภาพ ตลอดจนมีการวางระบบการควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอน พัฒนา บุคลากร และสร้างความพร้อมทางด้านระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยมากขึ้น

5. ด้านการตลาด จากการศึกษาพบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก ให้ความสำคัญในเรื่องการกำหนดราคาสินค้าที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้ามาก ดังนั้น วิสาหกิจชุมชนควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมให้ ความรู้เพิ่มเติมกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมาตรฐาน โดยการขยายช่องทางการจำหน่ายสินค้าและบริการให้มากขึ้นทุกรูปแบบ เพื่อเพิ่มโอกาสและช่องทางการเข้าถึงผู้บริโภคกำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน

6. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก ให้ความสำคัญในเรื่อง อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้มีความปลอดภัยมาก ดังนั้น วิสาหกิจชุมชนควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาให้คำแนะนำในการวางแผนการผลิตทุกขั้นตอน ฝึกให้สมาชิกเรียนรู้การใช้เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต การคัดเลือกอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตที่ทันสมัยให้

เหมาะสม กับการทำงานการตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ก่อนการใช้งานทุกครั้ง การบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประเด็นการบริหารธุรกิจกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ครอบคลุมถึงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การเงินและการลงทุน การผลิต การตลาด และความรับผิดชอบต่อสังคม
2. ควรศึกษาประเด็นศักยภาพและความสามารถในการดำเนินงานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ และลดการนำเข้าปัจจัยการผลิตจากภายนอก
3. ควรศึกษาประเด็นการพัฒนากลุ่มวิสาหกิจชุมชนตามแนวทางการดำเนินกิจการวิสาหกิจชุมชนที่ประยุกต์แนวคิดด้านเศรษฐศาสตร์ การจัดการองค์ความรู้ และความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อ การพัฒนาอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. 2561. **จำนวนประชากรประเทศไทย**. [Online]. Available: <http://www.ipsr.mahidol.ac.th/ipsrbeta/th/index.aspx> [2018, October 12].
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. 2548. **พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์.
- สัจจา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.บรรจงศิริ และคณะ. 2551. **การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนตาม แนวเศรษฐกิจพอเพียง**.
- สุพจน์ อินทว้าง. 2558. แนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการของผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนล่าง. **วารสาร วลัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 1(2), 1-17.
- สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง. 2560. **ประชากรอำเภอแม่สอด**. [Online]. Available: <http://www.bora.dopa.go.th/index.php/th/> [2018, March 10].
- จตุภูมิ จิตต์ประเสริฐ. 2554. **แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, จันทบุรี.
- ดุขฎี นาคเรือง และคณะ. 2560. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดยะลา. **วารสารศรีนครินทร์วิจัยและพัฒนา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 9(17), 69-77.
- ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร และคณะ. 2556. **แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของ วิสาหกิจชุมชนใน เขตลุ่มทะเลสาบสงขลา**. ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Oikawa, T. 2016. **Development of Community: Cooperative Entrepreneurship for Sustainability in Regional Small and Medium Enterprise in Japan**. Graduate Institute of Development Studies, Geneva, Switzerland.



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว: กรณีศึกษาร้านทวิธรรมการไฟฟ้า จังหวัดกาฬสินธุ์

พรหมจิรา เจาลา¹

พนัคม ศรีบุญลือ²

ภทริยา พรหมราชภูร์³

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจครอบครัว โดยใช้กรณีศึกษาคือ ร้านทวิธรรมการไฟฟ้า จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นร้านจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้าในจังหวัดกาฬสินธุ์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง กลุ่มประชากรในการศึกษา ได้แก่ เจ้าของกิจการทั้งรุ่นก่อนและรุ่นปัจจุบัน ผู้ช่วยเจ้าของกิจการและพนักงานในร้าน รวมจำนวน 5 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ คือ กลุ่มปัจจัยภายนอก 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support) 2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมครอบครัว (Family Culture) 3) ปัจจัยด้านความไว้วางใจในครอบครัว (Family Trust) และกลุ่มปัจจัยภายใน 3 ปัจจัยประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านความรู้และประสบการณ์ (Knowledge and Experience) 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนตัว (Self-Motivation) 3) ปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคล (Personal Attitudes) ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการ หรือแม้แต่การวางกลยุทธ์การดำเนินงานของธุรกิจครอบครัวต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ / ธุรกิจครอบครัว / จังหวัดกาฬสินธุ์

¹ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ วิทยาเขตสุรินทร์

² คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Factors Affecting Success Family Business: A Case Study of Thaveethum Electronic Equipment Store in Kalasin Province

Promchira Chao-la

Pankom Sriboonlue

Pattariya Prommarat

ABSTRACT

The aim of this research was to examine the ground success factors of family business; a case study of Thaveethum electronic equipment store in Kalasin province. Semi-structured interview was employed for data collection from the five informants who were the business owners and employees which included old and new generation. The results of this research reveals that the success factors of family business can be classified in to 2 main groups 1) external factors consisting of family support, family culture, and family trust, and 2) internal factors comprising knowledge and experience, self-motivation, and personal attitude. This finding can be implemented and can contribute to strategic planning and management of business family in the future.

Keywords: Success Factors / Family Business / Kalasin Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจครอบครัว (Family Business) เป็นรูปแบบในการดำเนินธุรกิจที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไปทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ หลายคนอาจคิดว่าธุรกิจครอบครัวนั้นเป็นเพียงองค์ประกอบย่อยในระบบเศรษฐกิจของประเทศ แต่จากการศึกษาและข้อมูลทางสถิติกลับพบว่าธุรกิจครอบครัวกลับมีบทบาทในทางธุรกิจอย่างมาก และธุรกิจครอบครัวยังเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของทุกประเทศทั่วโลกทั้งในอดีตและปัจจุบัน ดังแนวคิดของ Lank (1994) ที่กล่าวว่า ธุรกิจครอบครัวเป็นรูปแบบพื้นฐานของธุรกิจทั่วโลก ดังตัวอย่างในประเทศสหรัฐอเมริกา ธุรกิจครอบครัวมี 2 ใน 3 ของธุรกิจทั้งหมด (Montgomery and Sinclair, 2000) นอกจากนี้ธุรกิจครอบครัวยังเป็นพื้นฐานของธุรกิจทั้งในอเมริกาเหนือ ออสเตรเลีย ยุโรป และในตะวันออกกลาง ความจริงแล้ว ธุรกิจนี้ได้รับการพิจารณาว่าเป็นเศรษฐกิจระดับจุลภาคที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในทุกประเทศทั่วโลก (Beckhard and Dyer, 1983; La Porta et al., 1999) ตัวอย่างของธุรกิจครอบครัวที่ประสบความสำเร็จระดับโลกได้แก่ LVMH Moët Hennessy: Louis Vuitton S.A. เจ้าของแบรนด์หลุยส์วิตตอง Bombardier, Michelin และ Carrefour จากประเทศฝรั่งเศส IKEA จากประเทศสวีเดน BMW จากประเทศเยอรมนี Benetton จากประเทศอิตาลี Heineken จากประเทศเนเธอร์แลนด์ FORD Motors, Estée Lauder, Levi Strauss, Walmart และ GAP จากสหรัฐอเมริกา สำหรับในประเทศไทย ธุรกิจครอบครัวมีมากถึง 70% และบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นธุรกิจแบบครอบครัว หรือ ควบคุมการบริหารโดยบุคคลในครอบครัวถึงร้อยละ 50.4 (เนตรนภา ไวทยเลิศศักดิ์, 2549) ดังตัวอย่าง เช่น C.P. เครือเจริญโภคภัณฑ์ เครือสหพัฒน์ในกลุ่มโซควัฒนา กลุ่มบริษัทในเครือสิริวัฒนภักดี เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยในอดีตเกี่ยวกับธุรกิจครอบครัวส่วนใหญ่ พบว่าผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะให้ความสำคัญกับการจัดการธุรกิจครอบครัวโดย Habbershon and William (1999); Salvato et al., (2002) ได้รวบรวมไว้ในประเด็นที่เกี่ยวกับค่านิยมและการจัดการซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนความสำเร็จของธุรกิจ การศึกษาของ Daily and Dollinger (1992) พบว่า ธุรกิจครอบครัวมีระบบการตัดสินใจที่ไม่เป็นทางการและโครงสร้างองค์การที่ซับซ้อนน้อย Goffe and Scase (1985); Tagiuri and Davis (1996) กล่าวว่าธุรกิจครอบครัวทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการจัดการและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพของผู้นำ และ Ward (1988); Tagiuri and Davis (1996) เชื่อว่าธุรกิจครอบครัวสามารถสร้างความจงรักภักดี และความห่วงใยเอื้ออาทรของสมาชิกครอบครัวจากรุ่นสู่รุ่น นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจครอบครัว ซึ่งจากงานวิจัยในอดีตพบว่า ธุรกิจครอบครัวเป็นธุรกิจที่มีกระบวนการการทำงานที่มีความยืดหยุ่น (Goffe and Scase, 1985) มีความสามารถที่จะหล่อหลอมบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญทางธุรกิจ (Moscatello, 1990) การคัดเลือกคนเข้าทำงานและต้นทุนการจ้างงานต่ำ (Levring and Moskowitz, 1993) ผลผลิตของบุคลากรสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่น (Rosenblatt et. al., 1985) ก่อให้เกิดความผูกพันของครอบครัว ส่งเสริมให้เกิดการจูงใจอย่างเต็มที่ และมีความจงรักภักดี (Tagiuri & Davis, 1996) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจครอบครัวและยังก่อให้เกิดผลการประกอบการที่ดี ส่งเสริมให้ธุรกิจครอบครัว มีการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน (Gudmundson et. al., 1999; Winter et. al., 2004)

จากการทบทวนงานวิจัยและวรรณกรรมข้างต้นสามารถแสดงให้เห็นถึงที่มาและความสำคัญ ตลอดจนผลประโยชน์จากโครงสร้างธุรกิจครอบครัวต่อระบบเศรษฐกิจโลกอย่างกว้างขวาง แต่อย่างไรก็ตาม งานวิจัยและวรรณกรรมเหล่านี้ยังมิได้ทำการศึกษาเชิงลึกในรายละเอียดที่สำคัญ ที่จะนำธุรกิจครอบครัวไปสู่ความสำเร็จ ภายใต้หนทางแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวนั้นล้วนประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่าง ซึ่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวนั้น มีผู้สนใจศึกษาเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ซึ่งน่าจะเป็นเพราะผู้วิจัยให้ความสนใจในการศึกษาในธุรกิจที่มีขนาดใหญ่มากกว่า (McCann et al., 2001) นอกจากนี้ การศึกษาในธุรกิจครอบครัวนั้นผู้วิจัยมักสนใจในการศึกษาในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจครอบครัวมากกว่า การศึกษาถึงความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว (Sharma et al., 1997) โดยในการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาของไทยพบว่าบทความวิจัยของ อำพล นววงศ์เสถียร (2009) ได้ศึกษางานวิจัยทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร ด้วยวิธีการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องที่เกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว ซึ่งปัจจัยที่ได้รับจากผลการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับความเป็นเจ้าของของสมาชิกครอบครัวและการแสดงออกของสมาชิกในครอบครัวที่มีต่อธุรกิจและผลการดำเนินงาน ซึ่งจากความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาถึงความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวในประเด็นที่สอดคล้องกัน โดยได้เลือกธุรกิจครอบครัวคือ ร้านทิวธรรมการไฟฟ้า จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าเป็นร้านขายอุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีการสืบทอดกิจการจากรุ่นสู่รุ่นและมีการเติบโตจนเป็นร้านที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั้งในจังหวัดและละแวกใกล้เคียง ซึ่งจากคุณลักษณะของธุรกิจดังกล่าวนี้ นับว่ามีความเหมาะสมอย่างยิ่งที่ควรนำมาใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อศึกษาถึงความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว กรณีศึกษา ร้านทิวธรรมการไฟฟ้า จังหวัดกาฬสินธุ์

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

ภาวะผู้นำในธุรกิจครอบครัว ภาวะผู้นำในธุรกิจครอบครัวและการสืบทอดธุรกิจ เป็นประเด็นสำคัญในการวิจัยเรื่องความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว (Dyer and Sanchez, 1998) บทบาทของผู้นำมีส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงถึงความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว ลักษณะพฤติกรรม เป็นวิธีเชื่อมโยงสู่ความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว (Bryman, 1996) ผู้ก่อตั้งธุรกิจครอบครัวจะมีความปรารถนาที่จะต้องการบรรลุความสำเร็จอย่างสูง ผู้ก่อตั้งรุ่นแรกของธุรกิจพบว่ามีลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และมีลักษณะการบริหารแบบผู้นำเท่านั้น จึงจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การส่งต่อจากผู้นำรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง ทั้งภาวะผู้นำ บทบาทลักษณะการบริหาร ล้วนเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จอย่างยิ่งยวดของธุรกิจครอบครัว ผู้ก่อตั้งจะต้องเตรียมตัววางมือจากธุรกิจและมีการวางแผนการสืบทอดธุรกิจอย่างระมัดระวังและรอบคอบ สำหรับตัวผู้ก่อตั้งธุรกิจและมืออาชีพคนสำคัญของธุรกิจคนต่อไป (Beckhard and Dyer, 1983)

กระบวนการสืบทอดธุรกิจ จะพบว่าผู้สืบทอดจะถูกเลือกโดยอาศัยเกณฑ์ส่วนตัวและค่านิยมของครอบครัว ลูกชายคนโตมักได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำคนต่อไป ในขณะที่อีกหลายๆ กรณีเจ้าของจะให้ความสำคัญกับลูกทุกคนเสมอกัน และมีอีกหลายกรณีที่จะกันคนนอกครอบครัวออกไปถึงแม้จะเป็นคนที่เก่งและมีความสามารถ Ibrahim et al. (2003) ได้ศึกษาคุณภาพของผู้สืบทอดธุรกิจที่มีประสิทธิผล ผลที่ได้ชี้ให้เห็นว่ามี 3 ประเด็นหลัก ที่กล่าวถึงคุณภาพของผู้สืบทอดธุรกิจที่มีประสิทธิผล เพื่อนำธุรกิจไปสู่การเติบโต ซึ่งได้แก่ ความสามารถของผู้สืบทอด ทักษะและสมรรถนะในการจัดการของพวกเขา

Ward (1997) ชี้ให้เห็นว่าผู้สืบทอดควรเข้าสู่ธุรกิจครอบครัวเสียตั้งแต่ยังเด็กก่อนเข้าสู่ธุรกิจครอบครัวเต็มตัว เพื่อให้มีความสนใจในธุรกิจ และสั่งสมประสบการณ์และความรู้ก่อนที่จะรับมรดกตำแหน่งจากผู้ก่อตั้ง อีกทั้งสำหรับธุรกิจครอบครัว การสืบทอดธุรกิจไม่ใช่เหตุการณ์เดียวที่เกิดขึ้นเมื่อผู้นำในธุรกิจครอบครัวตายหรือต้องปลดระวางตัวเองและต้องส่งต่อให้กับผู้นำคนใหม่ แต่กระบวนการสืบทอดธุรกิจนั้นถูกขับเคลื่อนโดยการพัฒนามาตามเวลาการเริ่มต้นในชีวิตของธุรกิจครอบครัว และต่อเนื่องผ่านความสูงส่งและช่วงชีวิตตามธรรมชาติ (Gersick et al., 1997)

การพัฒนาการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและความสามารถในการเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จและมีการมุ่งสู่การเติบโต ด้วยการสนับสนุนของธุรกิจที่ครอบครัวเป็นเจ้าของ Davis (1983) ชี้ให้เห็นว่าเทคนิคที่แทรกอยู่ในครอบครัวเพื่อไปถึงจุดมุ่งหมายของการเปลี่ยนโอนธุรกิจจากรุ่นสู่รุ่นของสมาชิกภายในครอบครัว สามารถที่จะสนับสนุนกรณีนี้ได้โดยการจัดเตรียมครอบครัวและสมาชิกครอบครัวที่จะสืบทอดธุรกิจให้มีความพร้อมที่จะต้องเผชิญหน้าต่อผลประกอบการที่ดี และมีความเต็มใจที่จะเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรคไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั้น

การจัดการเชิงกลยุทธ์ กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจครอบครัวและธุรกิจอื่นที่ไม่ใช่ครอบครัวคล้าย ๆ กัน นั่นคือต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ นำไปปฏิบัติและควบคุมกลยุทธ์ แม้ว่าผลประกอบการจะไม่แตกต่างกัน เพราะวัดกันด้วยการบรรลุเป้าหมาย แต่เป้าหมายของธุรกิจครอบครัว คือการดำเนินการไปข้างหน้าและการมีส่วนร่วมในกระบวนการความเป็นเจ้าของของครอบครัว (Harris, Martinez & Ward, 1994) ธุรกิจครอบครัวดำรงความสำเร็จไว้ได้ พวกเขาต้องกำหนดกลยุทธ์ใหม่ ในทุกรอบที่เข้ามาทำงานในธุรกิจครอบครัว (Post, 1993) การดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ในการทำงานที่ดี รวมถึงจะต้องริเริ่มธุรกิจใหม่ ๆ หรือแบ่งส่วนธุรกิจ การนำพาธุรกิจสู่ความเป็นสากล (Gallo & Sveen, 1991) ความสามารถในการเผชิญการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้รวดเร็วกว่าธุรกิจอื่น การประเมินความสามารถของธุรกิจ หรือค้นหากลยุทธ์ทางเลือกในการประเมินผลได้ดีกว่า รูปแบบของธุรกิจครอบครัวมีความได้เปรียบกว่า และเปลี่ยนแปลงแผนเชิงกลยุทธ์ได้รวดเร็วกว่าธุรกิจอื่นเมื่ออยู่ในภาวะที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีผลกระทบกับธุรกิจครอบครัว ล้วนเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จอย่างยิ่งยงของธุรกิจครอบครัว (Barry, 1975; Jones, 1982; Ward, 1988)

วัฒนธรรมครอบครัว การถ่ายโอนอำนาจการจัดการ ความมั่นคงและการดำรงไว้ซึ่งความจงรักภักดี ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในตัวบุคคลหรือองค์กรของพวกเขา ธุรกิจที่ก่อตั้งโดยคน ๆ หนึ่งมีความเป็นกิจวัตรและแสดงความภักดีอย่างเหนียวแน่นต่อความเชื่อหลักของผู้ก่อตั้ง (Founders' Core Beliefs) คุณค่า (Values)

และสิ่งเหล่านี้ยังคงมีอิทธิพลทั้งในด้านบวกและลบ ทั้งส่งเสริมและบั่นทอนการทำงาน สิ่งเหล่านี้ได้กลายเป็นวัฒนธรรมครอบครัว

โครงสร้างและการจัดการธุรกิจครอบครัวมีบุคลิกและลักษณะที่ต้องใช้การทำงานที่บุกเบิกมาก Hofstede (1980) พบว่าลูกจ้างบุคลากรและสมาชิกในธุรกิจครอบครัวสามารถสื่อสารกันได้โดยตรงและสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นในการทำงานในธุรกิจครอบครัวเป็นอย่างมาก และเป็นการติดต่อประสานงานกันอย่างไม่เป็นทางการและมีความเป็นกันเอง เขาเชื่อว่าเป็นเพราะธุรกิจครอบครัวมีสัญลักษณ์ (Symbols) ผู้นำที่เก่ง (Heroes) แบบแผน (Rituals) และค่านิยม (Values)

Deal and Kennedy (1982) มีมุมมองเกี่ยวกับวัฒนธรรมว่า “วัฒนธรรม คือ หนทางที่เราจะทำในสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา” และเชื่อว่าวัฒนธรรมองค์กร คือสิ่งที่เราต้องปฏิบัติตาม ไม่ว่าจะอ่อนแอ เข้มแข็ง หรือแม้แต่เป็นความรู้ ความเชื่อ คุณค่า เป็นความเข้าใจที่ถูกก่อตั้งขึ้นในวัฒนธรรม และสิ่งนี้เป็นรูปแบบของการพัฒนาคุณภาพสูงสุดในองค์กร ซึ่งขึ้นกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ผู้นำ กิจวัตร แบบแผน และกลไกในการสื่อสารที่เราเรียกว่าเครือข่ายวัฒนธรรม Schein (1985) กล่าวว่าวิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์กร ได้ใช้ระบบความเชื่อและค่านิยมของผู้ก่อตั้งเพื่อปกปิด แต่องค์กรก็ได้มีการเรียนรู้ใหม่ ๆ เหนือกาลเวลาเสมอ เมื่อองค์กรต้องมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอก เมื่อพิจารณาบริบท (Context) ของธุรกิจครอบครัว วัฒนธรรมมีมิติที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นต่อธุรกิจครอบครัว เหตุเพราะบทบาทที่เด่นชัดของผู้ก่อตั้งธุรกิจ ไม่ใช่เพียงแค่ช่วงเวลาแห่งการก่อตั้ง แต่ยังทรงอิทธิพลถึงรุ่นทายาทผู้รับสืบทอดธุรกิจครอบครัวอีกด้วย ค่านิยมและแรงจูงใจ ของผู้ก่อตั้งมีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจครอบครัว Barney (1986) ได้ศึกษาธุรกิจที่มีผลการประกอบการที่ดีและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Sustained Performance) พบว่ากระบวนการขับเคลื่อนที่สำคัญ คือความเป็นเอกภาพ และความปรารถนาที่มีรูปแบบของการบรรลุผลสำเร็จ และวัฒนธรรมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของครอบครัวนี้เป็นลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่ยิ่งใหญ่ ที่มีต่อผลสำเร็จและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจครอบครัว Denison, Lief and Ward (2004) กล่าวว่าในวัฒนธรรมของธุรกิจครอบครัว ภูมิหลังที่แตกต่างกันและลักษณะของผู้ก่อตั้งนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมที่ไม่เพียงแต่เป็นค่านิยมหลักที่มีค่า (Rich in Core Values) และมีผลส่งเสริมผลการดำเนินงานของธุรกิจ แต่ยังสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในการเรียนรู้และส่งเสริมกำลังใจให้แก่กันและกันอย่างยืดหยุ่น เพราะเหตุผลว่าวัฒนธรรมของผู้ก่อตั้งเหล่านี้คือการทะนุถนอม (Nurtured) ผู้ที่จะมาสืบทอดธุรกิจของครอบครัว วัฒนธรรมของธุรกิจครอบครัวเป็นสิ่งยากที่จะอธิบาย แต่เป็นแหล่งของความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ การได้รับประโยชน์เต็มที่จากคุณลักษณะพิเศษนี้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิผลที่สมบูรณ์เป็นข้อตกลงที่ต้องทำให้แก่ผู้ถือหุ้นและสร้างตำนานให้แก่ผู้ก่อตั้ง

ในบริบทของธุรกิจครอบครัว วัฒนธรรมมีมิติที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเพราะบทบาทที่เด่นชัดของผู้ก่อตั้งธุรกิจ ไม่ใช่เพียงแค่ช่วงเวลาแห่งการก่อตั้ง แต่ยังทรงอิทธิพลถึงรุ่นทายาทผู้รับสืบทอดธุรกิจครอบครัวอีกด้วย ค่านิยมและแรงจูงใจของผู้ก่อตั้งมีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจครอบครัว Barney (1986) ได้ศึกษาธุรกิจที่มีผลการประกอบการที่ดีและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Sustained Performance) พบว่ากระบวนการขับเคลื่อนที่สำคัญคือ ความเป็นเอกภาพ และความปรารถนาที่มีรูปแบบของการบรรลุผลสำเร็จ เขาพบว่าวัฒนธรรมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของครอบครัวนี้เป็นลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่ยิ่งใหญ่ ที่มีต่อผลสำเร็จ

และการเติบโตของธุรกิจครอบคลุมความเป็นเจ้าของและการควบคุมเป็นลักษณะพิเศษของธุรกิจครอบครัว Dyer (2003) เชื่อว่าครอบครัวกำหนดแนวทาง (Agenda) กลยุทธ์ธุรกิจและการจัดการโดยได้รับอิทธิพลจากภายนอก เช่น ผู้ถือหุ้น อาจทำให้วาระของกลยุทธ์ดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปได้ แม้ว่าธุรกิจครอบครัวจำนวนมากจะมีความภักดีอย่างมากต่อธุรกิจ มีธรรมาภิบาลที่ดี มีคณะกรรมการบริหารจากบุคคลภายนอก ปัจจัยที่แตกต่างเหล่านี้ไม่ได้มีผลกระทบต่อการจัดการของธุรกิจเลย และไม่ได้เกิดจากแรงกดดันจากภายนอก หากแต่เกิดจากความผูกพันอย่างลึกซึ้ง (Ingrained) คำสอน และประวัติศาสตร์โดยการเรียนรู้บนโต๊ะอาหารเย็น (Learned-at-the-Dinner-Table) Mark and Barrett (2004) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนสืบทอดธุรกิจครอบครัว พบว่าการปรับตัวต่อการสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง บุคคลและกระบวนการมีผลต่อการวางแผนสืบทอดธุรกิจ ทำให้รูปแบบหรือวิธีการในการวางแผนการสืบทอดธุรกิจมีความแตกต่างกัน ผู้มีส่วนร่วมทุกคนควรมีบทบาทในการวางแผน ร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและพูดคุยกันอย่างเปิดเผย เป็นสิ่งที่จำเป็น

ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจครอบครัว ธุรกิจครอบครัวมีการตัดสินใจที่รวดเร็วกว่าธุรกิจที่ไม่ใช่ครอบครัว การดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกครอบครัว การร่วมแรงร่วมใจในการทำงานของสมาชิกครอบครัว และการยึดมั่นในคำสัญญาทางธุรกิจ เป็นความได้เปรียบในการแข่งขันที่ธุรกิจที่ไม่ใช่ครอบครัวไม่มีหรือมีแต่น้อยกว่า (Aronoff and Ward, 1995) นอกจากนี้ Toivonen (2003) ได้แสดงปัจจัยที่มีผลบวกต่อผลการประกอบการของธุรกิจครอบครัว ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ของธุรกิจครอบครัวได้รับการอธิบายไว้หลายปัจจัยด้วยกัน เช่น มีการรวมกันของค่านิยมและการดำเนินงานที่มีลักษณะพิเศษของการจัดการแบบธุรกิจครอบครัว ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนและตามมาด้วยผลการประกอบการที่ดีขึ้น (Habbershon & Williams, 1999; Salvato et al., 2002) ระบบการตัดสินใจที่ไม่เป็นทางการ และการมีโครงสร้างองค์กรที่น้อยกว่าและคล่องตัวกว่า (Daily & Dollinger, 1992) ผู้นำมีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ (Goffe & Scase, 1985) มีการปรับให้ประสิทธิภาพในการตัดสินใจที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Tagiuri & Davis, 1996) คนงานและพนักงานมีความผูกพันกับธุรกิจและมีความจงรักภักดีสูง (Ward, 1988; Tagiuri & Davis, 1996) สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างรวดเร็ว (Dreux, 1990) ผู้นำมีความคิดสร้างสรรค์ (Pervin, 1997) รักษาความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับครอบครัว และระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ มีการวางแผนระยะยาว สามารถฟื้นตัวจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจได้อย่างรวดเร็ว (Moscatello, 1990) มีการนำสมาชิกครอบครัวเข้าเรียนรู้และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในธุรกิจครอบครัวตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อฝึกทักษะและสั่งสมประสบการณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้รูปแบบกรณีศึกษา (Case Study) โดยพิจารณาเกณฑ์การสุ่มเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจาก Eisenhardt (1989) ได้ระบุว่าในการวิจัยด้วยวิธีการกรณีศึกษา (Case study) นั้นไม่มีความจำเป็นที่จะต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Randomization) และส่วนหนึ่งผู้วิจัยเชื่อว่า ในการที่จะสร้างความเข้าใจในปัจจัยแห่งความสำเร็จได้ องค์กรหรือบุคคลจะต้องเข้าใจในปัจจัยแห่งความล้มเหลวมาก่อน เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้และนำมาใช้ในการปรับตัวของกิจการให้สามารถดำรงอยู่ในการแข่งขันต่อไปได้ ซึ่งจากการสำรวจพบว่าร้านทิวธรรมการไฟฟ้า ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความเหมาะสมในการนำมาใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากร้านทิวธรรมการไฟฟ้ามีลักษณะเป็นธุรกิจครอบครัวที่มีการส่งผ่าน (Transition) มากกว่า 3 รุ่นในตระกูลคูศิริรัตน์ (แซ่คู) ซึ่งในการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาของร้านทิวธรรมการไฟฟ้านั้นมีประวัติการดำเนินกิจการทั้งในช่วงสถานการณ์ที่ย่ำแย่ ประสบปัญหาในการบริหารจัดการและช่วงเวลาแห่งความสำเร็จ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวสามารถนำมาเป็นตัวอย่างในการศึกษาเพื่อตอบคำถามงานวิจัยในครั้งนี้

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 5 คน ประกอบด้วย เจ้าของกิจการทั้งรุ่นเก่าและใหม่ 2 คน ผู้ช่วยเจ้าของกิจการ 1 คนและพนักงานจำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบรายบุคคลผ่านเครื่องบันทึกเสียงระหว่างการสนทนา

การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบรายบุคคลด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) กับเจ้าของกิจการในปัจจุบันแล้วจึงนำผลการสัมภาษณ์ที่ได้ไปใช้ในการออกแบบการสัมภาษณ์ในรอบที่สอง ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดกับเจ้าของกิจการในรุ่นที่ 2 ผู้ช่วยเจ้าของกิจการ และพนักงานในร้านเพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้ซึ่งอ้างถึง Yin (1984) ที่ชี้ให้เห็นว่าการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นกรรมวิธีที่นิยมใช้ในการศึกษาวิจัยด้วยวิธีการกรณีศึกษา นอกจากนี้แล้วการศึกษาวิจัยในกลุ่มธุรกิจครอบครัวนั้นเครื่องมือทางคุณภาพ อาทิเช่น กรณีศึกษา การสนทนากลุ่ม การศึกษาเชิงชาติพันธุ์วรรณา เป็นเครื่องมือที่มีความเหมาะสมและมีความน่าเชื่อถือสูง (Shams & Björnberg, 2006)

โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการแบ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน 1 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารผู้บริหารร้านทิวธรรม การไฟฟ้า 1 ท่านโดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาและข้อมูลทั่วไปของกิจการ ตลอดจนกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจครอบครัว

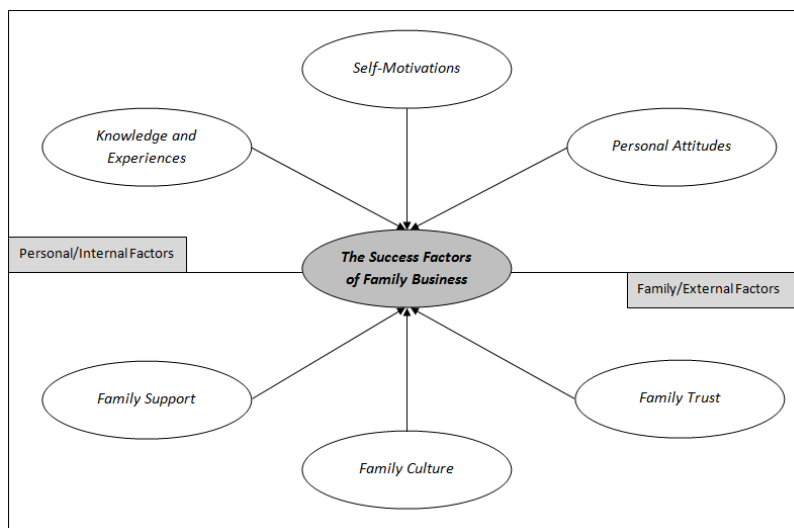
ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้นำผลการสัมภาษณ์มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบโครงสร้างแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้จัดการ ลูกจ้างและบิดาผู้ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการในรุ่นก่อน เพื่อใช้ในการยืนยันผลการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ในขั้นตอนที่หนึ่ง โดยระหว่างการสัมภาษณ์ในทุกขั้นตอนกลุ่มผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเสียงและมีการจดบันทึกในสมุด โดยที่หลังจากการสัมภาษณ์ทุกครั้ง กลุ่มผู้วิจัยจะทำการถอดความในบทสัมภาษณ์และทำการส่งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกท่านตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของข้อความที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดภายใน 3 วัน นับตั้งแต่วันถูกสัมภาษณ์ดังที่ Cassell and Symon (1994) ได้แนะนำ โดยที่บทสัมภาษณ์ทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์ในงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ทั้งจากขั้นตอนที่หนึ่งและขั้นตอนที่สอง โดยการนำไปถอดรหัส (Decoding) พร้อมทั้งทำการตรวจสอบซ้ำ โดยการสลับผู้วิเคราะห์การถอดรหัส เพื่อยืนยันความถูกต้อง นำเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยได้นำผลจากการวิเคราะห์การถอดรหัสที่ได้ไปใช้ในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาถึงเหตุปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว กรณีศึกษา ร้านทิวธรรมการไฟฟ้า ซึ่งเป็นร้านขายอุปกรณ์ไฟฟ้าในจังหวัดกาฬสินธุ์ จากการสัมภาษณ์ประวัติโดยย่อของกิจการ พบว่าปัจจุบันกิจการมีการบริหารงานโดย คุณอุดมชัย คูศรีรัตน ซึ่งเป็นผู้บริหารรุ่นที่ 3 กิจการได้เปิดให้บริการขายอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าแบบปลีก มาแล้วมากกว่า 40 ปี และในปัจจุบันร้านทิวธรรมการไฟฟ้าได้ขยายกิจการให้บริการขายปลีกอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าออกไปอีก 3 แห่ง ภายในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ นอกจากนั้นยังได้ขยายกิจการออกไปยังสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวอีก 1 สาขาและจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานภายในร้าน ผู้วิจัยจึงขอแสดงให้เห็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวทั้งสิ้น 6 ปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทกลุ่มปัจจัยได้ดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1: แสดงปัจจัยแห่งความสำเร็จในธุรกิจครอบครัว

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หรือปัจจัยภายใน (Personal/Internal Factors)

ปัจจัยภายในหรือปัจจัยส่วนบุคคลอันเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในธุรกิจครอบครัวจากกรณีศึกษาร้านทิวธรรมการไฟฟ้า ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการถอดรหัส (Decoding) จากแบบสัมภาษณ์พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวประกอบด้วยปัจจัยภายในย่อย 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านความรู้และประสบการณ์ (Knowledge and Experience) ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนตัว (Self-Motivation) และปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคล (Personal Attitudes)

1) ปัจจัยด้านความรู้และประสบการณ์ (Knowledge and Experience)

ความรู้และประสบการณ์ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบจากการแข่งขันและความอยู่รอดของธุรกิจ (Madsen, Neergaard, and Ulhoi, 2003; Zaratiegui and Rabade, 2005; Birdthistle and Fleming, 2005; Waller and Holland, 2009) ความรู้และประสบการณ์ของเจ้าของกิจการในธุรกิจครอบครัวในกรณีศึกษาร้านทิวธรรมการไฟฟ้าที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์จากบทสัมภาษณ์พบว่า เจ้าของกิจการมีความรู้ในระดับปริญญาตรีด้านวิศวกรรมไฟฟ้า และเคยได้รับประสบการณ์ทำงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังปรากฏในคำสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการปัจจุบัน และเจ้าของกิจการในรุ่นที่ 2 ดังนี้

คำสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการปัจจุบัน

“ผมจบตรี วิศวกรรมไฟฟ้า อินเตอร์ ที่บางมดครับ...ก่อนหน้านั้นก็ทำงานบริษัทที่กรุงเทพ ประมาณ 2-3 ปี น่าจะได้”

คำสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการรุ่นที่ 2

“ลูกชายเรียนดีตั้งแต่เด็ก...ไม่ดื้อ พุดง่าย กว่าพี่น้อง...เขาชอบพวกคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีตั้งแต่ไหนแต่ไรแล้ว”

2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนตัว (Self-Motivation)

แรงจูงใจ (Motivation) คือส่วนประกอบสำคัญในการเดินทางสู่ความสำเร็จ ดังที่ Walker and Webster (2007); Winkler (2009); Wang et al. (2012) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ช่วยผลักดันผู้ประกอบการในการดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งแรงจูงใจส่วนตัวของเจ้าของกิจการธุรกิจครอบครัวอาจจะมีได้หลากหลายรูปแบบ ซึ่งในกรณีศึกษาร้านทิวธรรมการไฟฟ้าปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนนี้แสดงให้เห็นในบทสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการปัจจุบัน และเจ้าของกิจการในรุ่นที่ 2 ดังต่อไปนี้

คำสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการปัจจุบัน

“เบื่อชีวิตกรุงเทพนะ อึดอัด เลยอยากกลับมาอยู่บ้าน อยู่ใกล้เพื่อนใกล้แฟน แบบว่าอยู่แถวนี้มันสบายกว่าเยอะ แต่เหตุผลหลักจริง ๆ เลยคือที่บ้านมีปัญหา...เวลาอยากได้อะไรก็จะมานั่งเฝ้าร้าน”

คำสัมภาษณ์ของผู้ช่วยของเจ้าของกิจการ

“เท่าที่รู้คือ เห็นเมื่อก่อนมันบ่น ๆ อยู่ว่าเบื่อกรุงเทพ แต่ผมว่ามันอยากกลับมาอยู่กับผู้สาวมันมากกว่า”

3) ปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคล (Personal Attitudes)

ทัศนคติของบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น ซึ่งทัศนคติที่ดีย่อมส่งผลที่ดีต่อพฤติกรรมในการทำงานอันนำมาซึ่งความสำเร็จ (Emiliani 1998; Wan, Cheung, and Shen, 2012; Wang et al. 2012) ทัศนคติส่วนบุคคลของเจ้าของกิจการในการศึกษานี้ พบว่าเจ้าของกิจการปัจจุบันมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อการทำงานและผู้ร่วมงานในบทสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการปัจจุบัน และพนักงานในร้าน ดังต่อไปนี้

คำสัมภาษณ์ของผู้ช่วยของเจ้าของกิจการปัจจุบัน

“เป็นคนยังเิ่งเหรอ ก็เป็นคนปกตินะ (หัวเราะ) ไม่รู้สิ ใจดีมั้ง”

คำสัมภาษณ์พนักงานในร้าน

“เฮียแกก็ใจดี อธิยาคัยดี เขากับคนง่าย ชยัน ตรงเวลา...บางทีว่าเราแล้วก็หัวเราะ”

2. ปัจจัยครอบครัว หรือปัจจัยภายนอก (Family/External Factors)

นอกจากปัจจัยภายในดังที่ได้กล่าวมาแล้วปัจจัยทางครอบครัวซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายนอกก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวไม่แพ้กัน ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวยังคงประกอบด้วยปัจจัยภายนอกย่อย ๆ อีก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมครอบครัว (Family Culture) และปัจจัยด้านความไว้วางใจในครอบครัว (Family Trust)

1) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support)

จากการศึกษาของ Lee and Beatty (2002); Morris, Williams, and Nel (1996); Ryan and Sagas, (2011); Trevinyo-Rodríguez and Bontis, (2010) พบว่าแรงสนับสนุนที่ดีจากครอบครัว จะช่วยก่อให้เกิดความสามารถในการตัดสินใจและความสามารถในการแก้ปัญหาที่ดีของเจ้าของกิจการ ซึ่งการสนับสนุนจากครอบครัวอาจเกิดขึ้นได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา การให้กำลังใจเมื่อประสบปัญหา หรือแม้แต่การลงมือช่วยแก้ปัญหา เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในธุรกิจครอบครัวนี้ พบว่ารูปแบบที่หลากหลายของการสนับสนุนจากครอบครัวล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ ดังบทสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการปัจจุบัน และเจ้าของกิจการรุ่นที่ 2 นี้

คำสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการปัจจุบัน

“ก็จะมีป้ากับมาม่าช่วยดู แบบพอมีอะไรก็โทรไปถามได้เลย แต่ส่วนใหญ่จะเป็นม้านะ เพราะป้าแก่ เบื่อแล้ว...เวลาเราทำอะไรป้าก็ไม่เคยว่า”

คำสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการรุ่นที่ 2

“มีปัญหาอะไรเบิ้ลเขาก็จะโทรมาถาม หรือไม่ก็คุยกันตอนเย็นตอนกินข้าว”

2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมครอบครัว (Family Culture)

เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติตนของมนุษย์ จากการศึกษาวัฒนธรรมในธุรกิจครอบครัวในพบว่า วัฒนธรรมในครอบครัวช่วยก่อให้เกิดการแบ่งปันการรับรู้คุณค่า (Value)

และบรรทัดฐาน (Norm) ของครอบครัว และยังช่วยให้เกิดการตระหนักถึงคุณค่าและความผูกพันในงาน (Enrichment and Engagement) ด้วย (Santos & Cardoso, 2008; Peeter et al., 2009) โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมในครอบครัวชาวจีนอันเป็นผลมาจากเชื้อชาติศาสนาของบุคคลในครอบครัวนั้น ๆ ซึ่งเป็นเหตุปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวเช่นเดียวกัน ดังบทสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการปัจจุบัน และเจ้าของกิจการรุ่นที่ 2 ต่อไปนี้

คำสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการปัจจุบัน

“เราเป็นลูกชายคนโตมั่ง แล้วก็เป็นคนจีนด้วยแหละ”

คำสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการรุ่นที่ 2

“ครอบครัวป้าเป็นคนจีน ธุรกิจยังงี้ก็ต้องให้ลูกชายคนโตดูแล”

3) ปัจจัยด้านความไว้วางใจในครอบครัว (Family Trust)

ความไว้นื้อเชื่อใจ (Trust) ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ระหว่างบุคคลที่ดีซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม ดังงานศึกษาวิจัยในอดีตของ Morris, Williams, and Nel (1996); Wang et al., 2004; Toledano, Urbano and Bernadich (2010) ซึ่งได้กล่าวว่าความไว้นื้อเชื่อใจในธุรกิจครอบครัวช่วยลดความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การดำเนินกิจการที่ราบรื่นตลอดจนผลการดำเนินงานที่ดีในภาพรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจครอบครัว ที่ซึ่งเปี่ยมไปด้วยความไว้นื้อเชื่อใจระหว่างสมาชิกในครอบครัว ก็ย่อมส่งผลต่อผลการประกอบการและความสำเร็จในธุรกิจครอบครัวเช่นกัน ดังบทสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการรุ่นที่ 2 และผู้ช่วยของเจ้าของกิจการต่อไปนี้

คำสัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการรุ่นที่ 2

“ลูกชายเรียนดีตั้งแต่เด็ก...ไม่ดื้อ พุดง่าย กว่าพี่น้อง...เขาเรียนดีที่บ้านไม่เคยมีใครเรียนจบเลย เขาเรียนจบเป็นคนแรก”

คำสัมภาษณ์ของผู้ช่วยของเจ้าของกิจการปัจจุบัน

“แปะกับอ้อมแก่วัใจมันมากกว่าลูกคนอื่น น่าจะเพราะมันไม่ค่อยเก ตอนเรียน”

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว กรณีศึกษาร้านอุปกรณ์ไฟฟ้าในประเทศไทย ซึ่งได้ใช้การเลือกแบบเจาะจงได้พบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวทั้งสิ้น 6 ปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทกลุ่มปัจจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล หรือปัจจัยภายใน (Personal/Internal Factors) ปัจจัยครอบครัว หรือปัจจัยภายนอก (Family/External Factors) โดยผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หรือปัจจัยภายใน (Personal/Internal Factors)

1) ปัจจัยด้านความรู้และประสบการณ์ (Knowledge and Experience) โดยจากวิเคราะห์เนื้อหาทำให้สัมภาษณ์พบว่า เจ้าของกิจการรุ่นที่ 2 ได้เรียนจบในระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า ภาควิชาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี หรือ บางมด ซึ่งหลังจากจบแล้วได้ทำงานที่กรุงเทพต่ออีก 2-3 ปีจึงกลับมาช่วยดูแลกิจการที่บ้านต่อ โดยจากการวิเคราะห์ทักษะความรู้และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับลักษณะของกิจการครอบครัวที่ดำเนินอยู่ ซึ่งการมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้าย่อมอาจทำให้เกิดความได้เปรียบในด้านความเชื่อถือและการต่อยอดให้กิจการสามารถเติบโตต่อไปได้ ซึ่ง Hoge, Tondora, and Marrelli (2005, p. 517) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะคือ KSAPs อันได้แก่ ความรู้ทักษะความสามารถ และบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล (Person Characteristics) ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบ ซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการอบรม

2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่วนตัว (Self-Motivation) จากการวิเคราะห์การสัมภาษณ์พบว่า เจ้าของกิจการรุ่นที่ 2 หลังจากการเรียนจบในระดับปริญญาตรีและได้ทำงานเพื่อหาประสบการณ์ที่กรุงเทพเป็นเวลาประมาณ 2-3 ปี ซึ่งอาจทำให้รู้สึกเบื่อกับการใช้ชีวิตและต้องการกลับมาทำงานที่บ้านโดยส่วนหนึ่งมาจากความต้องการใกล้ชิดกับคนรัก อาจทำให้เป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ต้องการกลับมาสร้างความมั่นคงให้กับตัวเองโดยการสืบทอดกิจการให้อยู่รอดและเติบโต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic Theory) โดยทศนีย์ ชาติไทย (2555) ได้กล่าวถึงทฤษฎีนี้ว่า การที่มนุษย์ตัดสินใจกระทำสิ่งใดก็เพื่อหาความสุขไม่ว่าจะเป็นความสุข หรือความเจ็บปวด ซึ่งบุคคลทุกคนมีความต้องการแสวงหาความสุขส่วนตัว ลักษณะความต้องการแสวงหาความสุขนี้ จึงเป็นแรงจูงใจหรือตัวเร้าที่ทำให้บุคคลได้มีการกระทำหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา

3) ปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคล (Personal Attitudes) จากการวิเคราะห์การสัมภาษณ์พบว่า ทัศนคติส่วนบุคคลของเจ้าของกิจการที่เป็นคนมีจิตใจดี มีความเมตตาและการให้อภัยผู้อื่นโดยเฉพาะกับพนักงานในร้านซึ่งจากคำสัมภาษณ์ของพนักงานที่ระบุว่าหลังการว่ากล่าว ตักเตือนจะลดบรรยากาศความตึงเครียดโดยการใช้เสียงหัวเราะ ซึ่งการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในลักษณะนี้จะช่วยกระชับความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของกิจการและพนักงานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แล้วการมีบรรยากาศที่ดีจะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและพร้อมจะทำงานด้วยความตั้งใจเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งปัจจัยด้านทัศนคติส่วนนี้จึงเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการช่วยบริหารคนให้มีผลการทำงานที่เต็มประสิทธิภาพและยังส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการด้วย

2. ปัจจัยครอบครัว หรือปัจจัยภายนอก (Family/External Factors)

4) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support) จากการวิเคราะห์การสัมภาษณ์พบว่า การที่เจ้าของกิจการในรุ่นปัจจุบันที่บริหารงานได้อย่างอิสระ โดยสามารถตัดสินใจได้โดยตนเองซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการได้รับการสนับสนุนที่ดีจากครอบครัวที่มาในรูปแบบการให้คำปรึกษาที่ใช้ลักษณะการพูดคุย

อย่างไม่เป็นทางการในขณะที่ร่วมโต๊ะรับประทานอาหารด้วยกัน และการให้อำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองที่จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ผู้บริหารได้ฝึกทักษะการคิดในการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างรอบคอบ และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการศึกษาของ Lee and Beatty (2002); Morris, Williams, and Nel (1996); Ryan and Sagas, (2011); Treviño-Rodríguez and Bontis, (2010) พบว่าแรงสนับสนุนที่ดีจากครอบครัว จะช่วยก่อให้เกิดความสามารถในการตัดสินใจและความสามารถในการแก้ปัญหาที่ดีของเจ้าของกิจการ ซึ่งการสนับสนุนจากครอบครัวอาจเกิดขึ้นได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา การให้กำลังใจเมื่อประสบปัญหา หรือแม้แต่การลงมือช่วยแก้ปัญหา เป็นต้น

5) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมครอบครัว (Family Culture) จากการวิเคราะห์การสัมภาษณ์พบว่า เจ้าของกิจการร้านทิวธรรมการไฟฟ้า มีเชื้อสายเป็นคนจีน โดยทั่วไปครอบครัวของชาวจีนมักให้ความสำคัญกับบุตรชายมากกว่าบุตรสาว โดยเชื่อว่าบุตรชายเป็นผู้สืบสกุลและหากครอบครัวมีบุตรคนโตที่เป็นชายมักจะให้ความเชื่อใจในการมอบกิจการให้สืบทอด โดยในกรณีนี้เนื่องจากผู้บริหารคนปัจจุบันเป็นบุตรชายคนโตจึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ได้มีโอกาสที่ครอบครัวจะมอบกิจการให้ดูแลและสานต่อ ซึ่งสอดคล้องกับ Santos & Cardoso (2008) และ Peeter et al., (2009) ที่ให้เหตุผลว่าเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรม ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติตนของมนุษย์ จากการศึกษาวัฒนธรรมในธุรกิจครอบครัวในพบว่า วัฒนธรรมในครอบครัวช่วยก่อให้เกิดการแบ่งปันการรับรู้คุณค่า (Value) และบรรทัดฐาน (Norm) ของครอบครัว และยังช่วยให้เกิดการตระหนักถึงคุณค่าและความผูกพันในงาน (Enrichment and Engagement) ด้วย

6) ปัจจัยด้านความไว้วางใจในครอบครัว (Family Trust) จากการวิเคราะห์การสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารในรุ่นปัจจุบันนอกจากจะได้รับการสนับสนุนที่ดีจากทางครอบครัวแล้ว ปัจจัยในด้านความไว้วางใจก็เป็นปัจจัยเสริมที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการลงทุนของผู้บริหารที่มีการขยายกิจการเพิ่มทั้งภายในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์และในประเทศลาว โดยจากบทสัมภาษณ์ของพนักงานที่ระบุว่า เนื่องจากในบรรดาลูกทั้งหมด ผู้บริหารในรุ่นปัจจุบันมีความตั้งใจเรียนและประสบความสำเร็จทำให้ครอบครัวมีความเชื่อใจและให้ความไว้วางใจเป็นอย่างมาก ดังงานศึกษาวิจัยในอดีตของ Morris, Williams, and Nel (1996); Wang et al., 2004; Toledano, Urbano and Bernadich (2010) ซึ่งได้กล่าวว่า ความไว้วางใจในธุรกิจครอบครัวช่วยลดความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การดำเนินกิจการที่ราบรื่นตลอดจนผลการดำเนินงานที่ดีในภาพรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจครอบครัว ที่ซึ่งเปี่ยมไปด้วยความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในครอบครัว ก็ย่อมส่งผลต่อผลการประกอบการและความสำเร็จในธุรกิจครอบครัวเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

แนวทางการศึกษางานวิจัยในครั้งต่อไป ที่ผู้วิจัยควรนำไปพิจารณาเพื่อปรับใช้ ดังนี้

1. มีการเปลี่ยนกรณีศึกษาเป็นธุรกิจครอบครัวประเภทอื่นเพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
2. มีการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัวที่เป็นการแบ่งตามขนาดของธุรกิจครอบครัวเพื่อศึกษาความแตกต่างของด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการ

เอกสารอ้างอิง

- เนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์. (2549). **กลุ่มทุนและธุรกิจครอบครัวไทยก่อนและหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ ชชาติไทย. (2555). **แรงจูงใจและความต้องการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- อำพล นววงศ์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว. *Nida Development Journal*, 49 (1/2).
- Aronoff, C.E., and Ward, J.L. (1995). Family-owned business: A thing of past or model of the future?. *Family Business Review*, 8(2), 121-130.
- Barney, J. B. (1986). The family and the firm: A co-evolutionary perspective. *Organizational Dynamics*, 12(1), 57-70.
- Barry, J. B. (1975). The development of organization structure in the family firm. *Journal of General Management*. Autumn. 42-60.
- Beckhard, R., and G.W. Dyer. (1983). SMR Forum: Managing change in the family firm-issues and strategies, *Sloan Management Review*, 24, 59-65.
- Birdthistle, N. and Fleming, P. (2005). Creating a learning organization within the family business: an Irish perspective. *Journal of European Industrial Training*, 29(9), 730-750.
- Bryman, A. (1996). Leadership in organizations, in Stewart, R. (Eds), *Handbook of Organization Studies*. London: Sage Publications. 276-292.
- Cassell, C. and Symon, G. (1994). *A Qualitative Methods in Organizational Research*. London: Sage Publication.
- Daily, C. M. and Dollinger, M. J. (1992). An empirical examination of ownership structure in and professionally managed firms, *Family Business Review*, 5(2), 117-136.
- Davis, P. (1983). Clarify your objectives before you begin, in Fischetti, M. (Ed.), *The Family*.
- Deal, T. E., and Kennedy, A. A. (1982). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: Wiley.
- Denison, D.R., Lief, W. and Neale, W.S. (2004). *Denison Organizational Culture Survey*. Ann Arbor, MI: Aviat. 61.
- Dreux, D.R. (1990). Financing family business: Alternatives to selling out or going public, *Family Business Review*, 3, 225-243.
- Dyer, W.G., Sanchez. (1988). *Cultural Change in Family Firms: Anticipating and Managing Business and Family Transitions*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Dyer Jr., W.G. (2003). The family: The missing variable in organizational research. *Entrepreneurship Theory and Practice, Family Business Review*, 27(4), 401-416.
- Eisenhardt, K.M. (1989), Building theories from case study research, *Academy of Management Review*, 14(4), 532-50.
- Emiliani, M. (1998). Continuous personal improvement. *Journal of Workplace Learning*, 10(1), 29-38.
- Gallo, M.A., and Sveen, J. (1991). Internationalizing the family business: Facilitating and restraining factors. *Family Business Review*, 4(2), 181-190.
- Gersick, K.E., Davis, J., Hampton, M.M. and Lansberg, I. (1997). **Choosing the Right Ownership**. Harvard Business School Press. Boston. Massachusetts.
- Goffe, R, and Scase, R. (1985). Proprietorial control in family firms: some function of quasi-organic' management systems. *Journal of Management Studies*, 22(1), 53-68.
- Gudmundson, D., Hartman, A. E. and Tower, C.B. (1999). Strategic Orientation: Differences between Family and Nonfamily Firm, *Family Business Review*, 12(1), 27-39.
- Habbershon, T. G. and Williams, M. L. (1999). A Resource-Based Framework for Assessing the strategic Advantages of family Firm. *Family Business Review*, 12(1), Family Firm Institute, 1-25.
- Harris, D., J.I. Martinez, and J. Ward. (1994). Is strategy different for the family-owned business?. *Family Business Review*, 7(2), 159-174.
- Hoge, M. A., Tondora, J., and Marrelli, A. F. (2005). The fundamentals of workforce competency: Implications for behavioral health. *Administration and Policy in Mental Health*, 32(5), 509-531.
- Hofstede, G. (1980). **Cultures' consequences: International differences in work related values**. Beverly Hills, CA: Sage.
- Ibrahim, A.B., K. Soufani, P. Poutziouris, J. Lam. (2003). Qualities of an Effective Successor: An Empirical Investigation, *Proceedings of the 14th FBN Conference*. Lausanne. Sept. 2003.
- Jones, W.D. (1982). Characteristics of planning in small firms. *Journal of Small Business Management*, 20(3), 15-19.
- La Porta, Rafael, Florencio Lopez-de-Silanes, Andrei Shleifer, and Robert Vishny. (1999). The Quality of Government. *Journal of Law, Economics and Organization*, 15(1), 222-279.
- Lank, A. (1994). **Generalizations and Observations about Family Businesses in Eastern Europe**, Chicago: Loyola Press.

- Lee, C. and Beatty, S. (2002). Family structure and influence in family decision making. **Journal of consumer marketing**, 19(1), 24-41.
- Levring, R., and Moskowitz, M. (1993). The ten best companies to work for America. **Business and Society Review**, 85(1), 26-38.
- Madsen, H. Neergaard, H. and Ulhoi, J. (2003). Knowledge-intensive entrepreneurship and human capital. **Journal of Small Business and Enterprise Development**, 10(4), 426-434.
- Mark, D. and Barrett, R. (2004). **Family Business and Succession Planning: A Review of the Literature. Research Paper.** Family and Small Business Research Unit. Monash University.
- McCann, III, Joseph E. Leon-Guerrero, Anna Y. Haley, Jonathan D. Jr. (2001). Strategic Goals and Practices of Innovative Family Businesses. **Journal of Small Business Management**, vol. 39(1), 50-59.
- Montgomery and Sinclair. (2000). Agency Problems in Large Family Business Groups, **Entrepreneurship Theory and Practice**. Summer: 367-382.
- Morris, M. Williams, W. and Nel, D. (1996). Factors influencing family business succession. **International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research**, 2(3), 68-81.
- Moscetello, L. (1990). The Pitcairns want you. **Family Business Magazine** 33(1), 34-44.
- Moscetello, L. (1990). The Pitcairns want you. Family Business Magazine, February. Olson, Philip D. Bokor, Donald W. 1995 Strategy Process-Content Interaction: Effects on Growth Performance in Small Start-Up Firms. **Journal of Small Business Management**, 33(1), 34-44.
- Peeters, M. Wattez, C. and Demerouti, E. (2009). **Work-family culture, work-family interference and well-being at work Is it possible to distinguish between a positive and a negative process?**. Utrecht University, Utrecht, The Netherlands.
- Pervin, A. (1997). A conversation with Henry Minzberg. **Family business Review**, 10(2), 185-198.
- Post, J.E. (1993). The greening of the Boston Park Plaza Hotel, **Family Business Review**, 6(2), 131-148.
- Rosenblatt, P. C., de Mik, L., Anderson, R. M. and Johnson, P. A. (1985). **The family in business**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ryan, T. D. and Sagas, M. (2011). Coaching and family: the beneficial effects of multiple role membership, Team Performance Management. **An International Journal**, 17(3/4), 168-186.

- Salvato, C., Williams, M. and Habbershon, T. (2002). Values and competitive advantage: The cultural determinants of dynamic capabilities in family firms, **Proceedings of the Family Business Network Annual World Conference**, Helsinki, Finland.
- Santos, G. and Cardoso, C. (2008). **Work-family culture in academia: a gendered view of work-family conflict and coping strategies**, University of Minho, Braga, Portugal.
- Schein, E.H. (1985). **Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View**. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Sharma, Pramodita Chrisman, James J. Chua, Jess H. (1997). Strategic Management of the Family Business: Past Research and Future Challenges. **Family Business Review**, 10(1), 1-35.
- Shams, M. and Björnberg, A. (2006), Issue in family business: an international perspective, in Jackson, P.R. and Shams, M. (Eds), **Developments in Work and Organizational Psychology: Implications for International Business**. Elsevier, Oxford.
- Tagiuri, R. & David, J. (1996). Bivalent attributes of the family firm. **Family Business Review**, 9(2), Family Firm Institute, 199-208.
- Toivonen, J. (2003). Johtamiskysymykset ja perhe. (Managerial issues and family) In **Quo vadis, The Finnish family business?** (Ed. Jarna Heinonen) Turku School of Economics and Business Administration. Small Business Institute. Turku.
- Toledano, N., Urbano, D. and Bernadich, M. (2010). Networks and corporate entrepreneurship: A comparative case study on family business in Catalonia. **Journal of Organizational Change Management**, 23(4), 396-412.
- Treviño-Rodríguez, R. N. and Bontis, N. (2010). Family ties and emotions: a missing piece in the knowledge transfer puzzle. **Journal of Small Business and Enterprise Development**, 17(3), 418-436.
- Waller, D. and Holland, T. (2009). Professional Practice: Managing skills and knowledge using online tools. **Journal of Workplace Learning**, 21(3), 252-260.
- Wang, Y. Watkins, D. Harris, D. and Spicer, K. (2004). The relationship between succession issues and business performance Evidence from UK family SMEs. **International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research**, 10(1/2), 59-84.
- Wang, L. Prieto, L. Hinrichs, K. and Milling, H. (2012). A cross-cultural study of motivation for self-employment Comparing China, Mexico, and the USA. **International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research**, 18(6), 649-672.

- Wan, C. Cheung, R. and Shen, G. (2012). Recycling attitude and behavior in university campus: a case study in Hong Kong. **Facilities**, 30(13/14), 630-646.
- Walker, E. and Webster, B. (2007). Gender, age and self-employment: some things change, some stay the same. **Women in Management Review**, 22(2), 122-135.
- Ward, J. L. (1988). The specific role strategic planning for family businesses. **Family Business Review**, 9(2), 199-208.
- Ward, J. L. (1988). The special role of strategic planning for family businesses. **Family Business Review**, 1(2), 105-117. 19.
- Ward, J. L. (1997). Strategic planning for family business. **Family Business Review**, 21(3), 11-17.
- Winkler, I. (2009). Term-time employment exploring the influence of self-identity, motivation and social issues. **Education & Training**, 51(2), 124-138.
- Winter, M., Danes, S. M., Koh, S., Fredricks, K., and Paul, J. J. (2004). Tracking family businesses and their owners over time: Panel attrition, manager departure, and business demise. **Journal of Business Venturing**, 19, 535-559.
- Yin, R.K. (1984), **Case Study Research Design and Methods**, 1st ed., Sage, Beverly Hills, CA.
- Zaratiegui, J. and Rabade, L. (2005). Capital owners, entrepreneurs and managers: a Marshallian scheme. **Management Decision**, 43(5), 772-785.



อิทธิพลของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง

กรกนก ดลโสภณ¹

เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์¹

ศศิธร กกผ้าย¹

กนิษฐา ศรีภิรมย์²

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 126 คน จากทั้งหมด 160 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน t-test การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้องของรูปแบบดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ดัชนีเกณฑ์ความเหมาะสม (Normed Fit Index: NFI) ดัชนีการเปรียบเทียบเหมาะสม (Comparative Fit Index: CFI) พบว่า ค่า NFI = 0.95, CFI = 0.96, GFI = 0.94 ซึ่งแสดงถึงความเหมาะสมโมเดลที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.70, \beta = 0.48, \beta = 0.32, p < 0.01$) ตามลำดับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.52, p < 0.01$) ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.62, \beta = 0.25, p < 0.01$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ / การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร / ความผูกพันต่อองค์กร / ความพึงพอใจในงานผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่

¹ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

The Effect of the Relationship among Distributive Justice, Commitment, Perceived Organizational Support, Job Satisfaction on the In-Role Performance of Academic Staff in State University

Kasemsan Chothichakarapan

Kornkanok Donsopon

Sasithon Kokfai

Kanittha Sripirom

ABSTRACT

The aim of this research is to study the relationship between university lecturers' job performance and distributive justice, perceived organizational support, commitment, and job satisfaction. A questionnaire was employed to collect data from 126 out of 160 teaching staff at a public university in the North Eastern Region. The data is analyzed statistically using percentage, correlation coefficient, Pearson's product-moment coefficient, t-test, structural equation model and path analysis. The degree of consistency of the Goodness of Fit Index (GFI), the Normed Fit Index (NFI), and Comparative Fit Index (CFI) is 0.95, 0.96, and 0.94 respectively. This suggests that the model is appropriate according to the empirical data.

The research finds that justice has statistically significant positive influence on the perception of organizational support, organizational commitment and job satisfaction ($\beta = 0.70$, $\beta = 0.48$, $\beta = 0.32$, $p < 0.01$). Perceived organizational support also has statistically significant positive influence on job satisfaction ($\beta = 0.52$, $p < 0.01$). Moreover, commitment and job satisfaction have statistically significant positive influence on the in- role performance ($\beta = 0.62$, $\beta = 0.25$, $p < 0.01$) respectively.

Keyword: Distributive Justice / Perceived Organizational Support / Commitment / Job Satisfaction / In-Role Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาไทยทวีความเข้มข้น เนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการศึกษาซึ่งมีผลให้มหาวิทยาลัยจากต่างประเทศมีโอกาสเข้ามาเปิดการเรียนการสอนภายในประเทศได้ง่ายมากขึ้น อีกทั้งการแข่งขันกันระหว่างมหาวิทยาลัยภายในประเทศที่ต่างก็เพิ่มการแข่งขันกันอย่างสูง นอกจากนี้แล้วมหาวิทยาลัยในกำกับ (หรือมหาวิทยาลัยนอกระบบ) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่กำลังจะกลายเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐโดยทั้งหมด ในขณะเดียวกันทั้งสถาบันเทคโนโลยี วิทยาลัย และสถาบันราชภัฏต่างมีการยกระดับฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551) ด้วยภาวะการแข่งขันในตลาดสถาบันอุดมศึกษาที่คาดว่าจะทวีความเข้มข้นมากขึ้นต่อไปในอนาคตดังกล่าว ทำให้สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งจำเป็นต้องมีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน ซึ่งนอกเหนือจากการมุ่งเน้นในด้านการเรียนการสอนในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อสร้างความโดดเด่นในการดึงดูดใจแล้ว สถาบันการศึกษาควรต้องเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในทางวิชาการ ซึ่งจะส่งผลในการผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีคุณภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้สถาบันการศึกษาต่างมีความคาดหวังในผลการดำเนินงานของบุคลากรทางสายวิชาการ ที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพให้แก่บัณฑิตให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับแก่หน่วยงาน และผู้ประกอบการโดยทั่วไป ซึ่งเมื่อตระหนักถึงบทบาทที่สำคัญของบุคลากรทางสายวิชาการแล้ว ผู้บริหารสถาบันการศึกษาจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ในแง่ของพฤติกรรมเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ที่จะช่วยในการสนับสนุนและตอบสนองเพื่อให้บุคลากรมีการทำงานที่สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่วางไว้และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรด้วย ดังนั้น “องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องให้ความสำคัญในการบริหารคนในองค์กร” (Pfeffer & Veiga, 1999: 37) ซึ่งปัจจุบันพบว่าการพัฒนาบุคคลนั้น นอกจากองค์กรจะต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพในการทำงานสูงแล้วองค์กรยังต้องการบุคลากรที่มีความตั้งใจ และทุ่มเทให้กับองค์กรอีกด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความเสียสละ พร้อมทุ่มเทกำลังกายและใจในการทำงาน ตลอดจนมีความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงที่จะทำงานเพื่อองค์กรของตน ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้บุคลากรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Jassawalla & Sashittal, 2003; Kauser & Shaw, 2004) นอกจากนั้น ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรยังส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่สูงขึ้นด้วย (Riketta, 2002) ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถช่วยลดอัตราการลาออกจากงาน ความท้อแท้ในการทำงาน และอัตราการขาดงานได้ (Lee & Liu, 2006; Schnake, Williams, & Fredenberger, 2007) ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มักได้รับการกล่าวถึงควบคู่ไปกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) โดย Eisenberger et al. (1986) ได้ให้คำนิยามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับการให้ความสำคัญในการช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานได้รับอิทธิพลมาจากนโยบายและการปฏิบัติต่าง ๆ ที่แสดงออกมาในรูปวัตถุหรือสัญลักษณ์แห่งผลตอบแทนที่เป็นทั้งรางวัลที่เป็นตัวเงินและเป็นผลตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่และจะต้องแสดงพฤติกรรมที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์กร ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี เอาใจใส่ในสวัสดิภาพขององค์กรและช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

การศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงเลือกศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง ที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งอยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ โดยมหาวิทยาลัยแห่งนี้ได้จัดการศึกษาเป็นแบบสหวิทยาการ ที่มีการเปิดสอนในหลักสูตรเกษตรศาสตร์ บริหารธุรกิจ และอุตสาหกรรม ทั้งในระดับปริญญาตรี และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ซึ่งโดยบริบททั่วไปของมหาวิทยาลัยนี้แล้วต้องเผชิญกับคู่แข่งในพื้นที่ใกล้เคียงที่มีศักยภาพเทียบเท่า จึงเป็นที่มาของคำถามงานวิจัยครั้งนี้ว่าปัจจัยอะไรบ้างที่จะส่งผลทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ได้ผลสัมฤทธิ์ ซึ่งผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหวังว่าจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์กับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในการนำองค์ความรู้ที่ได้ไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและสนับสนุนพฤติกรรมการเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ของอาจารย์

ทฤษฎีและการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory)

การศึกษาค้นคว้าได้นำทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร มาอธิบายปรากฏการณ์ในการศึกษา ซึ่ง Eisenberger et al. (1986) ได้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เกิดขึ้นจากการที่พนักงานมององค์กรว่าเป็นเสมือนบุคคล ซึ่งการกระทำต่าง ๆ พนักงานจะพิจารณาจากการกระทำของผู้แทนองค์กร ได้แก่ บทบาทของผู้แทนองค์กรทั้งทางจริยธรรม และความรับผิดชอบทางการเงิน รวมถึงนโยบายองค์กร บรรทัดฐานวัฒนธรรมองค์กร อำนาจหน้าที่ของผู้แทนองค์กร โดยการกระทำของผู้แทนองค์กรทั้งด้านบวกและด้านลบ จะส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร และนอกจากนี้จากแนวคิดของทฤษฎียังเชื่อว่าองค์กรจะมีความสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กร และการแสดงออกของพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ให้ต่อองค์กร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้นั้นองค์กรควรที่จะต้องมีการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ แก่พนักงาน เช่น การให้รางวัลในรูปของเงิน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยกระดับสภาพความเป็นอยู่ในชีวิตที่ดีขึ้น ตลอดจนการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ที่จะเป็นการพัฒนายกระดับความรู้ความสามารถของพนักงานในองค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้แสดงถึงผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ทำให้เกิดเป็นบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน การบ่งชี้ถึงการยอมรับ โดยสถานะด้านบทบาททางสังคมในองค์กร และความคาดหวังรางวัลจากผลการปฏิบัติงาน ที่ส่งเสริมให้พนักงานได้เห็นว่าองค์กรตระหนักรู้และจะให้รางวัลเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งกระบวนการเหล่านี้มีผลดีต่อพนักงาน เช่น ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ความรู้สึกด้านอารมณ์ทางบวก และเป็นผลดีต่อองค์กร เช่น มีความผูกพันด้านอารมณ์เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และช่วยลดการลาออกจากงานของตัวพนักงาน นอกจากนี้ประโยชน์ของทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กรคือ ยังช่วยให้เกิดความชัดเจนในการพยากรณ์และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในส่วนของบริษัทที่มีอิทธิพลและผลที่ตามมาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสมมติฐานการศึกษา

ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)

Niehoff and Moorman (1993) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมต่อผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรที่เป็นจำนวนเงินหรือการได้รับโอกาสที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ และ Adams (1965) ซึ่งได้กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของความเป็นธรรมเกี่ยวกับสัดส่วนที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคคลหนึ่งและเปรียบเทียบกับสัดส่วนการของตนเองกับสมาชิกคนอื่น ๆ ขององค์กร ซึ่งความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ เป็นปัจจัยบ่งชี้ที่สำคัญของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตัวอย่างเช่น Shore and Shore (1995) เสนอว่าความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ จะนำไปสู่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งก็ได้รับการสนับสนุนโดย Fasolo (1995) ได้มีการเสนอว่าความยุติธรรมด้านผลลัพธ์อธิบายความแปรปรวนที่มีความเป็นเอกลักษณ์ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนั้นได้มีนักวิชาการคนอื่น ๆ ที่ยังมีหลักฐานที่แสดงถึงการมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และความผูกพันต่อองค์กร Masterson et al. (2000) แสดงให้เห็นว่าความยุติธรรมด้านผลลัพธ์เป็นปัจจัยบ่งชี้ที่แข็งแกร่งและเป็นปัจจัยบ่งชี้ที่สำคัญต่อความพึงพอใจต่องานตลอดจนความมุ่งมั่นต่อองค์กร เหตุผลอาจจะเนื่องมาจากพนักงานมีการรับผลประโยชน์ที่มาจากองค์กรในลักษณะต่าง ๆ ทั้งที่เป็นจำนวนเงินหรือการได้รับโอกาสที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ เช่น การเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม ซึ่งในที่สุดการเอื้อประโยชน์เหล่านี้ก็จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความผูกพันต่อองค์กรและนอกจากนั้น Meyer et al. (2002) ได้กล่าวว่าความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่แข็งแกร่งกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดไป และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร (Steers, 1977; Greenberg & Baron, 1997) จึงนำมาสู่การตั้งสมมติฐานการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 1: การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานที่ 2: การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ จัดเป็นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรประเภทหนึ่งที่มีมายาวนาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้ของบุคคลในการจัดสรรของทรัพยากร (Greenberg, 1990) โดยวรรณกรรมในอดีตจำนวนมากได้แสดงความเชื่อมโยงระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ทศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งถ้าคนรู้สึกว่าเขาได้รับความยุติธรรมมักจะมีแนวโน้มในการพัฒนาทั้งทางพฤติกรรมและทัศนคติไปในเชิงบวกต่อที่ทำงาน ซึ่งอาจจะมีมองได้ว่าความยุติธรรมในด้านผลลัพธ์เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานหรือความรู้สึกว่าสถานที่ทำงานมีความน่าอยู่มากขึ้น (McFarlin & Rice, 1992; McFarlin & Sweeney, 1992) โดย Brief (1998) ได้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ส่วนในงาน meta-analyses ของ Colquitt et al. (2001) และ Cohen-Charash and Spector (2001) ได้แสดงว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์นั้นมีความเชื่อมโยงกับความพึงพอใจของพนักงานด้วย

ความเชื่อมโยงระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายได้ 3 ประการ คือ ประการแรก - อาจนิยามได้ว่าเป็นในลักษณะของ “เครื่องมือ (Instrumental)” (Tyler & Blader, 2000) การจัดสรรทรัพยากรที่มีความยุติธรรมมีความหมายว่า การเสนอผลประโยชน์ต่อพนักงานในสิ่งที่ตรงกับความต้องการ สิ่งนี้ทำให้เกิดเป็นความพึงพอใจ ซึ่งจะทำให้พวกเขายังคงจะอยู่กับองค์กรต่อไปในอนาคต ประการที่สอง - อาจมองเป็นในเรื่องของความสัมพันธ์ และเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงความสัมพันธ์ในทางสังคม (Lind & Tyler, 1988) ความยุติธรรมจะช่วยสนองตอบต่อความต้องการของคนในการเคารพตนเอง และสัมผัสได้ถึงควมมีตัวตนทางสังคม (Social Identity) ที่บ่งบอกถึงสถานภาพของบุคคลที่อยู่ในกลุ่ม (Brockner & Wiesenfeld, 1996) ประการสุดท้าย - การคาดคะเนด้วยเหตุและผล (Cropanzano, Byrne, & Bobocel, 2001) บุคคลที่มีศีลธรรม เป็นผู้ที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ซึ่งแสดงถึงคุณลักษณะในควมมีคุณธรรมหรือไม่มีคุณธรรมที่เป็นการแสดงออกขององค์กร (Cropanzano, Rupp, & Byrne, 2003) ดังนั้น เมื่อองค์กรมีการแสดงออกให้เห็นถึงควมมีคุณธรรม จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน จึงนำมาสู่สมมติฐานการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 3: ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) และความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support : POS) คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าการให้อำนาจและความสนใจดูแลทุกข์สุขตนเพียงใด สนใจผลงานของตนหรือไม่ รับผิดชอบต่อหรือเปลวว่าตนได้ทุ่มเทชีวิตจิตใจให้แก่งานมากเพียงใด มองเห็นคุณค่าของผลงานและเคยแสดงความชื่นชมผลงานของตนบ้าง

หรือไม่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและผูกพันกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่กล่าวถึงการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน (Gilbreath & Benson, 2004) ผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร (Rhoades et al., 2001; McCook, 2002) และได้รับผลกระทบมาจากความยุติธรรมในองค์กร (Kidwell & Mossholder, 1997; Asgari et al., 2008)

นอกจากนี้ จรียา หอมกรุ่น (2549) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โดยรวมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรายด้านทั้งสามด้าน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานอย่างมีนัยสำคัญ และเปรมจิต คล้ายเพชร (2548) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกกับพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำมาสู่สมมติฐานการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 4: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่

อ้างอิงทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) (Blau, 1964; Gouldner, 1960) ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยน 2 ประเภทคือ ทางเศรษฐกิจและสังคม ในการรับรู้ของพนักงานถึงการสนับสนุนจากองค์กรจะขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นของพนักงานว่าองค์กรได้ให้คุณค่าที่แสดงถึงความเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขา ดังนั้นเมื่อองค์กรมีความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ พนักงานจะรู้สึกได้ถึง การได้รับการสนับสนุนและการนำไปสู่การแลกเปลี่ยนทางสังคมกับองค์กร ซึ่งการรับรู้ในการสนับสนุนจะก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งความเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ในการได้รับสนับสนุนจากองค์กรและความพึงพอใจจะได้รับจาก 3 แหล่ง คือ ความพึงพอใจในการได้รับการสนองตอบทางสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน และผลประโยชน์ที่จะได้รับ และการรู้ถึงความช่วยเหลือเมื่อพวกเขาเกิดความต้องการ (Rhoades & Eisenberger, 2002; Tekleab et al., 2005) รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่นับว่าเป็นสิ่งสำคัญกับบุคลากรที่จะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล Bovee (1993) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ว่าเป็นระดับของความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้มีงานวิจัยที่

กล่าวถึงเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เช่น Rhoades and Eisenberger (2002) ที่ระบุถึงการเพิ่มขึ้นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงาน และจากการศึกษาของ Eisenberger et al., (2002) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่และลดพฤติกรรมด้านลบของพนักงาน จึงนำมาสู่สมมติฐานการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 5: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 6: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่

ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ (In-Role Performance)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญมากในปัจจุบัน หากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรจะมีความรักและเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานเสมือนว่าองค์กรนั้นเป็นของตนเอง และพร้อมที่จะเดินไปยังจุดมุ่งหมายเดียวกันเพื่อจะพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า Steers (1991) แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นในความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นสูงต่อการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าความผูกพันในงานทำให้เกิดผลที่ดีต่อบุคลากรและองค์กรในหลายด้านๆ เช่น ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่และนอกเหนือจากหน้าที่ ความพึงพอใจในงาน (Saks, 2006) และบรรยากาศในการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Salanova et al., 2005) นอกจากความผูกพันในงานจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานแล้ว ความผูกพันในงานยังส่งเสริมให้เกิดภาวะที่ดีของบุคลากรในที่ทำงาน เช่น การมีอารมณ์ในแง่บวก (Schaufeli & Van Rhenen, 2006; Bakker & Demerouti, 2008) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของ Fink (1992) ได้อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นหนึ่งในหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งหมายความว่าหากที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น อาจทำให้เกิด การขาดงาน การลาออกจากงานลดน้อยลง ซึ่งจัดเป็นการเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่และผลการดำเนินงานขององค์กรด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ Mowday, Steers and Porter (1979) ระบุว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน และการเข้าร่วมการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อการขาดงานและการหมุนเวียนงาน ส่วน Schuler and Jackson (1996) ยังได้กล่าวว่า การที่พนักงานมีความมุ่งมั่นต่อองค์กรมากขึ้นจะทำให้การหมุนเวียนงานและการขาดงานลดน้อยลงซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร จากผลงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ทราบได้ว่าความผูกพันในงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก เนื่องจากความผูกพันในงานช่วยในการปรับปรุงสภาพการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น จึงนำมาสู่สมมติฐานการศึกษาดังนี้

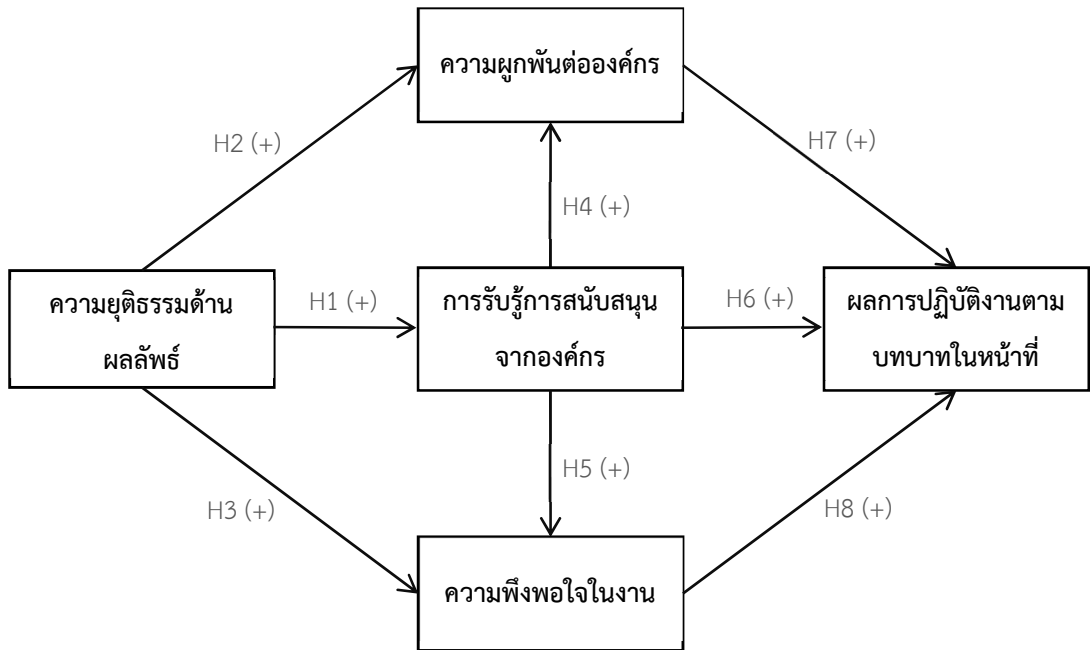
สมมติฐานที่ 7: ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ (In-Role Performance)

Gilmer (1966) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่ง Strauss and George (1960) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การคนจะรู้สึก พอใจในงานเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ โดย Blum and Naylor (1968) ได้ชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการและปัจจัยอื่น ๆ เช่น ค่าจ้างและสวัสดิการ การปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานรวมถึงด้านอื่น ๆ ด้วย ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่มีต่อการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาวะแวดล้อม (Hoppock, 1935) จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การขาดงาน การปฏิบัติงาน และการลาออกจากงาน (Diaz-Serrano & Vieira, 2005) เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวล้วนส่งผลต่อผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าขององค์กร เพราะถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน จะช่วยให้มีการขาดงานน้อยลง ทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งยังส่งผลให้มีอัตราการลาออกจากงานที่ลดน้อยลงไปอีกด้วย (Kosteas, 2009) ซึ่งตรงกันข้ามหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจทำให้มีการแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือไม่เอาใจใส่ในงานอย่างเพียงพอ ทำให้การทำงานนั้นไม่เต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้อาจมีการขาดงานบ่อยครั้ง ทำให้องค์กรเกิดการสูญเสียผลประโยชน์ได้ จากเหตุผลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานนั้น มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและองค์กรอย่างมาก ตามที่ มูทิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ว่า 1) บุคคลย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามที่ตนเองได้คาดหวังและมีความปรารถนาที่จะได้แสดงออกในบทบาทตามขีดความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ 2) บุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงานย่อมจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายงาน และส่งผลให้เกิดปัญหาที่ตามมา เช่น ผลที่เกิดขึ้นโดยตรงกับตนเอง เพื่อนร่วมงานและสังคมตามลำดับ 3) บุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจจะเกิดความคับข้องใจ เนื่องจากการปฏิบัติงานถือเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทั่วไป และ 4) ความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือการเกิดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ย่อมจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ลดต่ำลง ซึ่งอาจหมายถึงความมีประสิทธิภาพในการทำงานย่อมลดต่ำลงตามไปด้วย จึงนำมาสู่สมมติฐานการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่

ซึ่งจากการได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมการนำเสนอด้วยข้อสมมติฐานโดยทั้งหมด สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 160 คน (ข้อมูลสำนักส่งเสริมและกองทะเบียน สํารวจ ณ มีนาคม 2557)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน โดยตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 8 ข้อ ในตอนที่ 2 เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 52 ข้อ ซึ่งใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ (7 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ประกอบด้วย

ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice: DJ) หมายถึง เป็นการรับรู้ถึงความยุติธรรมต่อผลประโยชน์ที่บุคลากรได้รับจากทางมหาวิทยาลัย ในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งอาจได้รับเป็นจำนวนเงินที่เป็นค่าตอบแทนตามตำแหน่ง หรือการได้รับโอกาสที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ เช่น การสนับสนุนทุนในการศึกษาต่อ และการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น โดยวัดจาก 10 ข้อคำถาม คำถามได้มีการปรับปรุงและพัฒนาจากมาตรวัดของ นฤเบศร์ สายพรหม (2548)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) หมายถึงทัศนคติของบุคลากรที่พิจารณาว่ามหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญและตระหนักในการช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพวกเขาได้เป็นอย่างดีหรือไม่ โดยวัดจาก 12 ข้อคำถาม คำถามได้มีการปรับปรุงและพัฒนาจากมาตรวัดของ นฤเบศร์ สายพรหม (2548)

ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment: CM) หมายถึง การที่บุคลากรมีความยินดีด้วยความเต็มใจที่จะทำงาน โดยยึดมั่นและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของมหาวิทยาลัย เพื่อบ่มงในการทำประโยชน์เพื่อมหาวิทยาลัยมีความก้าวหน้าต่อไป โดยวัดจาก 10 ข้อคำถาม คำถามได้มีการปรับปรุงและพัฒนาจากมาตรวัดของ นฤเบศร์ สายพรหม (2548)

ความพึงพอใจงาน (Job Satisfaction: JS) หมายถึง ระดับหรือขั้นความรู้สึกลงในเชิงบวกของบุคลากรที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน การจัดระบบงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย และความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยวัดจาก 15 ข้อคำถาม ซึ่งได้มีการปรับปรุง และพัฒนาจากมาตรวัดของ นฤเบศร์ สายพรหม (2548)

ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ (In-Role Performance: IRP) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากทางมหาวิทยาลัย โดยวัดจาก 5 ข้อคำถาม ซึ่งมีการปรับปรุงและพัฒนาจากมาตรวัดของ มูทิตา คงกระพันธ์ (2554)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทดสอบ 5 ตัวแปร ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ (In-Role Performance) โดยค่า Composite Reliability (CR) มีค่ามากกว่า 0.7 และค่า Average Variance Extracted (AVE) มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกตัวแปร ซึ่งเป็นไปตาม Nunnally and Berstein (1994) ได้ระบุว่าค่า Composite Reliability (CR) ควรมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.7 จึงแสดงถึงค่าที่เหมาะสมในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ประสานงานกับทางเจ้าหน้าที่ในแต่ละคณะเพื่อช่วยดำเนินการในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในครั้งนี้ ซึ่งจากการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับและมีข้อมูลที่สมบูรณ์มีจำนวนทั้งสิ้น 126 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับเฉลี่ยร้อยละ 78.75 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับจะต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 (Aaker et al., 2001)

5. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่

5.1 ค่าร้อยละ ในการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของประชากรศาสตร์

5.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Coefficient)

ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

5.3 สถิติ t-test ในการทดสอบความลำเอียงจากการที่ไม่ได้รับการตอบแบบสอบถามกลับมา (Non-response bias) โดยวิเคราะห์จากข้อมูลสถานะภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนก่อนและหลัง พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 (Armstrong & Overton, 1974)

5.4 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ดัชนีเกณฑ์ความเหมาะสม (Normed Fit Index: NFI) ดัชนีการเปรียบเทียบเหมาะสม (Comparative Fit Index: CFI) และเมื่อพิจารณาค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้องของรูปแบบพบว่า ค่าสถิติ NFI = 0.95 ค่าสถิติ CFI = 0.96 ค่าสถิติ GFI = 0.94 ซึ่งมีความเหมาะสม (Diamantopoulos & Siguaw, 2000) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าโมเดลในการศึกษาค้นคว้ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 1.930$, $df = 1$, $\chi^2/df = 1.930$, $P\text{-value} = 0.165$, $CFI = 0.999$, $TLI = 0.991$, $RMSEA = 0.013$, $RMR = 0.02$)

5.4 การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนใกล้เคียงกันโดยคิดเป็นเพศชายร้อยละ 52.40 ซึ่งมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.09 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.20 ระยะเวลาในการทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยระหว่าง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.82 ในด้านการศึกษาเป็นระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 25,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.06 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 83.30 และเป็นบุคลากรในสังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร คิดเป็นร้อยละ 65.90

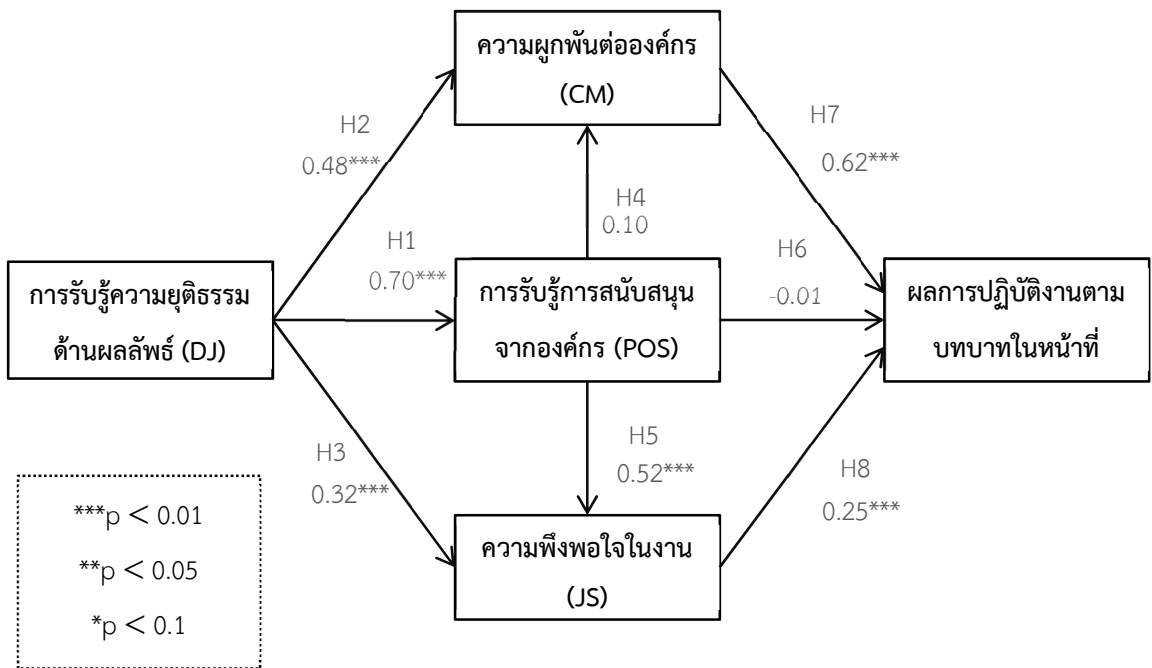
ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร

	DJ	POS	CM	JS	IRP
$\bar{X}$	4.63	4.36	4.85	4.58	5.04
S.D.	1.03	0.99	1.02	1.01	1.13
DJ	1.00				
POS	.70**	1.00			
CM	.55**	.43**	1.00		
JS	.68**	.74**	.60**	1.00	
IRP	.54**	.44**	.76**	.61**	1.00

** $p < 0.05$

จากตารางที่ 1 เป็นการแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรพบว่าทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันไม่เกิน 0.80 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าข้อมูลที่น่ามาใช้ในการวิเคราะห์ไม่มีปัญหา Multicollinearity (Hair et al., 2010)

ผลการวิเคราะห์เส้นทางจากรูปแบบความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน เมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเขียนกำกับแต่ละเส้นทางของรูปแบบความสัมพันธ์ตามสมมติฐานเพื่อแสดงขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปรในแต่ละคู่ปรากฏดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน

จากภาพที่ 2 พบว่าความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.70$, $\beta = 0.48$, $\beta = 0.32$, $p < 0.01$) ตามลำดับ ซึ่งผลที่ได้ในสมมติฐานที่ 1 มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Ohana (2012) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($\beta = 0.33$, $p < 0.1$) ส่วนความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความมุ่งมั่นต่อองค์กร สอดคล้องกับ Masterson et al. (2000) ที่แสดงให้เห็นว่าความยุติธรรมด้านผลลัพธ์เป็นปัจจัยบ่งชี้ที่แข็งแกร่งและเป็นปัจจัยบ่งชี้ที่สำคัญต่อความพึงพอใจต่องานตลอดจนความมุ่งมั่นต่อองค์กร Meyer et al. (2002) ได้กล่าวว่าความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่แข็งแกร่งกับความผูกพันต่อองค์กร และในสมมติฐานที่ 3 แสดงถึงความสัมพันธ์

ที่มีอิทธิพลเชิงบวกระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และความพึงพอใจในงาน ที่สอดคล้องกับการศึกษาของ Fatt et al. (2010) ที่พบความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และความพึงพอใจในงาน โดยค่า ($\beta = 0.049, p < 0.05$) ดังนั้นสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3 จึงได้รับการสนับสนุน ส่วนในด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ($\beta = 0.52, p < 0.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลที่ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ Eisenberger and Cummings (1997) ที่ระบุถึงความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพึงพอใจโดยภาพรวมในงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Rhoades et al. (2001) ที่ระบุว่าความพึงพอใจในงาน จากความรู้สึกว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ มีคุณค่าต่อองค์กร และช่วยเพิ่มอารมณ์ทางบวกที่มีต่องาน ซึ่งตรงกันข้ามกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ ($\beta = -0.01, p > 0.1$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และนอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กร ($\beta = 0.10, p > 0.1$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 5 จึงได้รับการสนับสนุน แต่สมมติฐานที่ 4 และ 6 ไม่ได้รับการสนับสนุน จากผล การศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่าสมมติฐานที่ 4 และสมมติฐานที่ 6 ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนนั้นอาจเนื่องมาจาก มหาวิทยาลัยแห่งนี้กำลังมีแนวโน้มที่จะมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายใน อันเกิดจากการปรับตัวตามบริบท ของพื้นที่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบให้บุคลากรสายวิชาการในสถาบันมีการชะลอตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อสังเกตถึง แนวโน้มที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้แล้วผลในความไม่แน่นอนของสถานการณ์ดังกล่าว ยังส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยอีกด้วย

ส่วนในด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ ($\beta = 0.62, p < 0.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fink (1992) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นหนึ่งในหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและเป็นปัจจัย สำคัญ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มมากขึ้นก็จะช่วยลดการขาดงาน การออกจากงาน ซึ่งจะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่ นอกจากนี้ Schuler and Jackson, (1996) ยังได้ระบุว่า การที่พนักงาน มีความมุ่งมั่นต่อองค์กรมากขึ้นจะทำให้การหมุนเวียนงานและการขาดงานลดน้อยลงซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่ม ผลการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นสมมติฐานที่ 7 ได้รับการสนับสนุน และในด้านความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ ($\beta = 0.25, p < 0.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ Kostetas (2009) กล่าวว่า ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะขาดงานน้อยลง ผลการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น อัตราการลาออกจากงานก็จะน้อยลงไปด้วย แต่ถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็อาจจะแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานหรือไม่ใส่ใจในงานอย่างเพียงพอ ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ขาดงาน บ่อยครั้งทำให้องค์กรเกิดการสูญเสียได้ ดังนั้นสมมติฐานที่ 8 ได้รับการสนับสนุน

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ในเชิงทฤษฎีโดยลักษณะกรอบแนวคิดในการวิจัย ที่ได้มีการบูรณาการปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งผลที่ได้พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสามารถส่งผลที่ทำให้บุคลากรมีการรับรู้ถึงการได้รับสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีที่เชื่อว่าองค์กรควรที่จะต้องมีการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ แก่พนักงาน เช่น การให้รางวัลในรูปของเงิน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการยกระดับสภาพความเป็นอยู่ในชีวิตที่ดีขึ้น เป็นต้น ซึ่งนอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรยังมีผลในเชิงบวกทั้งต่อความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อองค์กร และผลที่ได้จากทั้งสองปัจจัยนี้จะช่วยส่งผลทำให้มีการเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ของบุคลากรซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ตามมาจากการที่องค์กรให้การสนับสนุนแก่ตัวบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการช่วยขยายความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องถึงปัจจัยที่เป็นเหตุและผลที่ตามมา เพื่อให้ทราบถึงความชัดเจนในลักษณะขององค์กรที่มีการบริหารในระบบราชการและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นในลักษณะงานสายอาชีพโดยเฉพาะ

ประโยชน์เชิงการจัดการ

ในการศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ จะช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เนื่องจากผู้บริหารของสถาบันการศึกษาจะได้ตระหนักถึงความสำคัญและใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในฐานะของการเป็นตัวแทนขององค์กร ที่จะให้การสนับสนุน และจงใจให้บุคลากรในหน่วยงาน โดยการให้ความสำคัญในด้านความยุติธรรมนี้จะเป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่บุคลากร เช่น การให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งนอกจากนี้แล้วการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระให้แก่บุคลากรหรือการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่จะช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยผลลัพธ์เหล่านี้จะส่งผลทำให้บุคลากรมีความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีศักยภาพให้แก่องค์กรอีกด้วย

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้ใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่เป็นสายวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งเท่านั้น ซึ่งมีความแตกต่างจากประเภทงานอาชีพอื่น ดังนั้นสำหรับข้อเสนอแนะในการศึกษาในอนาคตอาจมีการศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรที่มีความแตกต่างกัน นอกจากนั้นยังมีข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากในช่วงทำการเก็บข้อมูล (เดือนมีนาคม-เดือนเมษายน) เป็นช่วงระหว่างการประชุมผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจทำให้กระทบต่อการให้ข้อมูล เนื่องจากในสถานการณ์ช่วงที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงนี้ ทำให้บุคลากรบางท่าน หลีกเลี่ยงและปฏิเสธในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันขององค์กร ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ ของบุคลากรสายวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์แล้วจะส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ถึงการได้รับสนับสนุนจากองค์กร และทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานรวมถึงบุคลากรสายวิชาชีพมีความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับเมื่อบุคลากรสายวิชาการนั้นมีการรับรู้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยเมื่อบุคลากรสายวิชาการเกิดทั้งความพึงพอใจในงานและรู้สึกถึงความผูกพันที่มีต่อองค์กร จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามบทบาทในหน้าที่ที่สูงขึ้น ซึ่งจากความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องระหว่างองค์กรและบุคลากรสายวิชาการที่จะส่งผลกระทบตามมาจากการประเมินในการรับรู้ที่ได้จากการเอื้อประโยชน์ที่เป็นไปตามความคาดหวัง จะทำให้เกิดทัศนคติในแง่บวก และเกิดความผูกพันต่องานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีตามมาด้วย

เอกสารอ้างอิง

- จริยา หอมกรุ่น. (2549). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ประกันแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อ องค์การกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงาน ในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มุทิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เปรมจิต คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความ ผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2551). [Online]. Available: <https://www.kasikornresearch.com/th/k-econanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=15118>. [2557, เมษายน 19].
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). **Marketing research**. New York: John Wiley and Sons.
- Adams, S. J. (1965). **Inequity in Social Exchange**. 269-297. in *Advances in Experimental Social Psychology*, Edited by Leonard Berkowitz. New York, Academic Press.
- Armstrong, J. C., & Overton, T. S. (1974). Estimating non-response bias in mail surveys. **Journal of Marketing Research**, 14, 396-403.
- Asgari, A., Silong, A. D., Ahmad, A., & Samah, B. A. (2008). The Relationship Between Transformational Leadership Behaviors, Organization Justice, Leader-Member Exchange, Perceived Organization Support, Trust in Management and Organization Citizenship Behaviors, **European Journal of Scientific Research**, 23(2), 227-242.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2008). Toward a model of work engagement. **Career Development international**, 13, 209-223.
- Blau, P.M. (1964). **Exchange and power in social life**. New York: Wiley.
- Blum, M. L. & Naylor, J. C. (1968). **Industrial Psychology**. New York: Hapers Row Publishers.
- Brief, AP. (1998). **Attitudes in and around organizations**. Thousand Oaks, CA Sage.
- Brockner, J., & Wiesenfeld, BM. (1996). An integrative framework for explaining reactions to decisions: Interactive effects of outcomes and procedures. **Psychological Bulletin**, 120(2), 189-208.

- Bovee, C.L. (1993). **Management**. New York: McGraw-hill Inc.
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P.E. (2001). The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 86(2), 278-321.
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, W. J., Porter, C. O. L. H., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. **Journal of Applied Psychology**, 86, 425-445.
- Cropanzano, R., Byrne, Z.S., & Bobocel, D. (2001). Moral Virtues, Fairness Heuristics, Social Entities, and Other Denizens of Organizational justice. **Journal of Vocational Behavior**, 58, 164-209.
- Cropanzano, R., Rupp, D.E., & Byrne, Z.S (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and Organizational citizenship behaviors. **Journal of Applied Psychology**, 88(1), 160-169.
- Diamantopoulos, A & Siguaw, A.D. (2000). **Introducing LISREL: A Guide for the Uninitiated**. Sage Publications: London.
- Diaz-Serrano, L. and Cabral Vieira, J. A. (2005). Low Pay, Higher Pay and Job Satisfaction within the European Union: Empirical Evidence from Fourteen Countries. **IZA Discussion Papers**, 1558.
- Eisenberger, R. et al. (1986). Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R. et al. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. **Journal of Applied Psychology**, 87(3), 565-573.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., Lynch, P. (1997). Perceived organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, 75(1), 51-59.
- Fatt, C.K., Sek Khin, E.W & Heng, T.N (2010). The Impact of Organizational Justice on Employee's Job Satisfaction: The Malaysian Companies Perspectives. **American Journal of Economics and Business Administration**, 2(1), 56-63.
- Fasolo, P.M. (1995), **Procedural justice and perceived organizational support: hypothesized effects on job performance**, in Cropanzano, R. and Kacmar, K.M. (Eds), *Organizational Politics, Justice, and Support: Managing Social Climate at Work*, Quorum Press, Westport, CT, pp. 185-95.
- Fink, S. L. 1992. **High commitment workplaces**. New York: Quorum Books.

- Gilbreath, B., & Benson, P. G. (2004). **The contribution of supervisor behavior to employee psychological well-being**, *Work & Stress*, 18: 255-266.
- Gilmer, V. H. B. (1966). **Applied Psychology: Problem in Living and Work**. New York: McGraw Hill.
- Gouldner, A.W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. **American Sociological Review**, 25(1), 161-178.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. **Journal of Management**, 16(2), 399-432.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). **Behavior in organizations: Understanding and managing the human side work**. (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hal.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2010). **Multivariate data analysis: A global perspective**. (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hoppock, R. (1935). **Job Satisfaction**. New York: Harper and Brothers.
- Jassawalla, A. R., & Sashittal, H. C. (2003). Building collaborative new product processes: Why instituting teams is not enough. **Advanced Management Journal**, 68(1), 27-30, 35-36.
- Kauser, S., & Shaw, V. (2004). The influence of behavioral and organizational characteristics on the success of international strategic alliances. **International Marketing Review**, 21(1), 17-52.
- Kidwell, R. E., & Mossholder, K. W. (1997). Cohesiveness and organizational citizenship behavior: A multilevel analysis using work groups and individuals-A Special Issue: Focus on Hierarchical Linear Modeling, **Journal of Management**, 6(23): 25-35.
- Kosteas, V. D. (2009). **Job Satisfaction and Promotions**. Cleveland State University.
- Lee, H., & Liu, C. (2006). The determinants of repatriate turnover intentions: An empirical analysis. **International Journal of Management**, 23(4), 751-762.
- Lind, E.A., & Tyler, T.R. (1988). **The social psychology of procedural justice**. New York, NY, US: Plenum Press.
- Masterson, S. S, Lewis, K., Goldman, B. M, & Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. **Academy of Management Journal**, 43, 738-748.
- McCook, K. D. (2002). **Organization Perceptions and Their Relationships to Job Attitudes, Effort, Performance, and Organizational Citizenship Behaviors**, Louisiana State University and Agri - cultural and Mechanical College.

- McFarlin, D.B., & Rice, R.W. (1992). The Role of fact importance as a moderator in job satisfaction processes. **Journal of Organizational Behavior**, 13(1), 41-54.
- McFarlin, D.B., & Sweeney, P.D. (1992). Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. **Academy of Management Journal**, 35(3), 626-637.
- Meyer, B., A. Atkinson, D. Stu Bing, B. Oettl, W. Hagen, and U.V. Bathman. (2002). Feeding and energy budgets of Antarctic krill *Euphausia superba* at the onset of winter-I. **Furcilia III larvae. Limnol. Oceanogr**, 47, 943-952.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, 14, 224-247.
- Niehoff and Mooman (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. **Academy of Management Journal**, 36(3), 527-556.
- Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric Theory**, 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Ohana, M. (2012). Perceived Organizational Support as Mediator of Distributive Justice and Job Satisfaction: The Moderating Role of Group Commitment. **Journal of Applied Business Research**, 28(5), 1063-1072.
- Pfeffer, J., & Veiga, J. F. (1999). Putting people first for organizational success. **Academy of Management Executive**, 13, 37-48.
- Riketta, M. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: A meta-analysis. **Journal of Organizational Behavior**, 23, 257-266.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support, **Journal of Applied Psychology**, 86(5): 825-836.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. **Journal of Applied Psychology**, 87, 698-714.
- Saks, A.M. (2006). Antecedent and consequence of employee engagement. **Journal of Managirial Psychology**, 21, 600-619.
- Salanova, M., Agut, S., & Peiro, J.M. (2005). Linking organization resource and work engagement employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. **Journal of Applied Psychology**, 90, 1217-1227.

- Schaufeli, W.E., & Bakker, A.B. (2006). Job demand, Job resources, and their relationship with burnout and work engagement a multi-sample study. **Journal of Organizational Behavior**, 25, 293-235.
- Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (1996). **Human resource Management: Positioning for the 21st century**, sixth ed., New York: West Publishing Company.
- Schnake M.E., Williams, R.J., & Fredenberger, W. (2007). Relationships between frequency of use of career management practices and employee attitudes, intention to turnover, and job search behavior. **Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict**, 11(1), 53-64.
- Steers, R. M. (1991): **Introduction to organizational behavior**. (4th ed.). Harper Collins Publishers Inc., New York
- Steers, R.M. (1977). **Organization Effectiveness**. California: Goodyear Publishers Inc.
- Strauss, George and Sayless, Leonard R. (1960). **Personnel: The Human Problems of Management**. Englewood Cliffs, New York: Prentice – Hall.
- Shore, L.M. and Shore, T.H. (1995), **Perceived organizational support and organizational justice**, in Cropanzano, R. and Kacmar, K.M. (Eds), *Organizational Politics, Justice and Support: Managing the Social Climate of the Workplace*, Quorum, Westport, CT, pp. 149-64.
- Tekleab, A.G., Takeuchi, R., & Taylor.M.S. (2005). Extending the chain of relationships among organizational justice, social exchange, and employee reactions: the role of contract violations. **Academy of management Journal**, 48(1), 146-157.
- Tyler, T.R. and Blader, S.L. (2000). **Cooperation in Groups: Procedural Justice, Social Identity, and Behavioral Engagement**. Psychology Press, Philadelphia, PA.

**คำแนะนำในการตีพิมพ์
บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ**

คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ ในวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น

วารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางวิชาการและวิจัยของบุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผลงานวิจัยให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการต่อไป โดยกำหนดตีพิมพ์เผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารจะต้องผ่านการตรวจพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ หากมีความเห็นว่าจะต้องมีการแก้ไขทางกองบรรณาธิการจะส่งคืนเพื่อแก้ไขและขอสงวนสิทธิ์การพิจารณาไม่ลงพิมพ์เมื่อไม่ผ่านการพิจารณา ผู้ที่มีความประสงค์จะส่งบทความเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ให้ปฏิบัติตามข้อแนะนำ ดังต่อไปนี้

การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ

หลักเกณฑ์การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ

1. ต้นฉบับต้องพิมพ์ตามรูปแบบและข้อแนะนำในการเขียนบทความของวารสารนี้
2. ต้นฉบับที่ส่งมาให้พิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่นมาก่อน และจะต้องไม่ส่งตีพิมพ์ซ้ำซ้อนในวารสารหลายฉบับในเวลาเดียวกัน
3. เอกสารอ้างอิงข้างท้ายบทความให้แปลจากภาษาไทยให้เป็นภาษาอังกฤษโดยแยกเป็นส่วนเอกสารอ้างอิงภาษาไทย และเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษ (References)
4. การตีพิมพ์บทความลงในวารสาร จะพิจารณาการตอบรับการลงตีพิมพ์เมื่อบทความผ่านตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของวารสาร
5. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตีพิมพ์บทความทุกเรื่องรวมทั้งการปรับปรุงบทความบางส่วนตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้อ่านบทความ
6. บทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสาร ถือว่าเป็นผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ และผลงานวิชาการของผู้เขียนไม่ใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการ ผู้เขียนต้องรับผิดชอบบทความของตน
7. บทความที่ได้ผ่านการพิจารณาแล้ว ทางกองบรรณาธิการจะแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

การส่งต้นฉบับ

ส่งต้นฉบับเอกสารพร้อมไฟล์ข้อมูลมาที่ e-mail: fms-info@kpru.ac.th ทั้งนี้สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/> และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 69 หมู่ที่ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 62000 หรือติดต่อสอบถามได้ที่ นายอมร วรรณารักษ์ โทรศัพท์ 0 5570 6511 ต่อ 3640 หรือ 08 9955 7989

รูปแบบการพิมพ์บทความ

1. ให้พิมพ์ลงบนกระดาษ ตั้งค่ากระดาษเป็น B5 (JIS) โดยจำนวนหน้าของเนื้อหาและเอกสารอ้างอิงรวมทั้งสิ้นไม่เกิน 15 หน้า ใช้รูปแบบของ Word ตัวอักษร TH SarabunPSK และแต่ละหน้าไม่เกิน 30 บรรทัด

2. ข้อปฏิบัติการพิมพ์แต่ละหัวข้อ/ส่วนประกอบ

ที่	ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
1	ชื่อเรื่อง/บทความ	ระบุชื่อบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ ชนิดหนา ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
2	ชื่อผู้เขียนบทความ	ระบุชื่อผู้วิจัยผู้ร่วมวิจัย (ถ้ามี) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทุกคนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดหนา ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
3	สังกัดผู้เขียนบทความ	- ถ้าเป็นนักศึกษา ให้ระบุวุฒิการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา และชื่อสถาบันการศึกษา - ถ้าไม่ใช่ นักศึกษา ให้ระบุวุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ และ ชื่อหน่วยงานที่สังกัด (ถ้ามี) - กรณีที่เป็นบุคคลทั่วไป ให้ระบุวุฒิการศึกษา สาขาวิชา/ภาควิชา สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงานปัจจุบันหรือหน่วยงานที่สังกัด ขนาดตัวอักษร 12 พอยท์ ชนิดธรรมดา ไว้ที่เชิงอรรถท้ายหน้า
4	บทคัดย่อ (Abstract)	บทคัดย่อบทความวิจัย บทคัดย่อภาษาไทย ไม่เกิน 10 บรรทัด และบทคัดย่อภาษาอังกฤษไม่เกิน 250 คำเขียนโดยสรุป ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย บทคัดย่อบทความวิชาการ บทคัดย่อภาษาไทย ไม่เกิน 10 บรรทัดและบทคัดย่อภาษาอังกฤษไม่เกิน 250 คำเขียนโดยสรุป สาระสำคัญจากเนื้อหา
5	คำสำคัญ (Keywords)	ระบุคำสำคัญ 2-5 คำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ท้าย บทคัดย่อทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
6	เนื้อหา (Content)	บทความวิจัย หัวข้อที่เสนอในเนื้อหา ประกอบด้วย 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Statement of the Problem) 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives) 3. แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concept/Theory) 4. กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี) (Conceptual Framework) 5. สมมุติฐานการวิจัย (ถ้ามี) (Research Hypothesis)

ที่	ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
		6. วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology) (ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบการวิจัย (Research Design) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) หรือแหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล (Source of Data / Informant) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument / Tool) และการหาคุณภาพ (Quality Testing) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis โดยเขียนแยกหัวข้อ) 7. สรุปผลการวิจัย (Conclusion) ระบุผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์โดยสรุป ซึ่งอาจมีตารางหรือภาพประกอบ 8. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ระบุประเด็นที่เป็นผลการวิจัยที่สำคัญในแต่ละวัตถุประสงค์ และอภิปรายโดยมีการอ้างอิงทฤษฎีหรืองานวิจัย 9. ข้อเสนอแนะ (Suggestion) ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปโดยนำเสนอแยกหัวข้อ หัวข้อเนื้อหาทั้ง 7 หัวข้อ ไม่ต้องระบุหมายเลข ใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดหนา ส่วนรายละเอียดเนื้อหาใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดธรรมดา บทความวิชาการ หัวข้อที่เสนอในเนื้อหา ประกอบด้วย 1. บทนำ (Introduction) เนื้อหา (Content) และสรุป (Conclusion) ใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ชนิดหนา ส่วนรายละเอียดเนื้อหาใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ชนิดธรรมดา
7	ตาราง (ถ้ามี)	ใช้ตารางแบบเส้นคู่ เปิด-ปิดตาราง
8	ภาพ (ถ้ามี)	รูปภาพประกอบ บันทึกเป็นไฟล์ที่มีนามสกุล .JPG .JPEG หรือ .PNG คำอธิบายภาพใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์
9	การอ้างอิงในเนื้อหา	ลงรายการตามรูปแบบ APA ดังตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาข้างท้ายนี้
10	เอกสารอ้างอิง (References)	ลงรายการบรรณานุกรมตามรูปแบบ APA ดังตัวอย่างรูปแบบรายการบรรณานุกรมในเอกสารอ้างอิงข้างท้ายนี้ นำเสนอเฉพาะรายการที่มีการอ้างอิงในเนื้อหาบทความ ให้ครบทุกรายการ และแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษด้วย

รูปแบบการเขียนรายการเอกสารอ้างอิง

สำหรับบทความที่ตีพิมพ์กำหนดให้ผู้เขียนรวบรวมเอกสารอ้างอิงเฉพาะรายการเอกสารที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่องเท่านั้น ภายใต้หัวข้อ “เอกสารอ้างอิง” สำหรับบทความภาษาไทย และ “References” สำหรับบทความภาษาอังกฤษ หลักเกณฑ์การเขียนเอกสารอ้างอิงกำหนดให้ผู้เขียนใช้แบบ APA (American Psychological Association) citation style ดังนี้

ตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา

1. หนังสือ

1.1 ผู้แต่งคนเดียว

(สมพงษ์ ชูมาก, 2548, หน้า 10-12)

(สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา, 2531)

(Wilson, 2007, p. 67)

1.2 ผู้แต่งมากกว่า 3 คน

(อวยพร พาณิช และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 51-53)

(Crouhy, et al., 2006, pp. 75-78)

1.3 ผู้แต่งเป็นหน่วยงาน

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546, หน้า 10-11)

(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541, หน้า 5-6)

(Ministry of Education, 2002, pp.70-71)

2. วิทยานิพนธ์

(เชวงศักดิ์ เขียวเงิน, 2543, บทคัดย่อ)

(โอกามา จำเภา, 2550)

(Almeida, 1990)

3. รายงานการประชุม

(นิทัศน์ ภัทรโยธิน, 2540, หน้า 30)

(PaitoonSinlarat, 1995, p.217)

4. วารสาร

(Bekarian, 1993, pp.574-575)

5. หนังสือพิมพ์

(สมศรี หาญอนันตสุข, 2550, หน้า 7)

(Krishman, 2007, pp.1, 12)

6. จุลสารแผ่นพับ แผ่นปลิว

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2541)

(Research and Training Center on Independent Living, 1993)

7. โสตทัศนวัสดุ

(ยุพดี พยักมพันธ์, 2530)

8. ซีดีรอม

(อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร, 2543)

(Social Science Index, 1999)

9. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

9.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

(อรรถศิษฐ์ วงศ์มณีโรจน์, 2542)

(Abell, 2002)

9.2 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

(Kenneth, 1998)

9.3 หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

(ชุม, (นามแฝง), 25 ตุลาคม 2542)

(ศธ. ยุติการถ่ายโอนสถานศึกษาบัญชี 2, 2550)

9.4 เอกสารจากเว็บไซต์ไวด์เว็บ (www.)

(ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ม.ป.ป.)

(Ministry of Education, 2005)

10. การสัมภาษณ์

(ดิลก บุญเรืองรอด, 2543, กรกฎาคม 14)

(Page, 1991, March 5)

11. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

(จุฬาลักษณ์ ตั้งตัว, 2557)

(Armstrong, Fogarty, & Dingsdag, 2007)

12. รายงานผลการวิจัย

(ทวนทอง เขาวงกิตพงศ์ และสมชัย วงษ์นายะ, 2558)

ตัวอย่างรูปแบบรายการบรรณานุกรมในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

1. หนังสือ

1.1 ผู้แต่งคนเดียว

สมพงษ์ ชูมาก. (2548). กฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีเมือง (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
กัลยานิวัฒนา, สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้า. (2531). เจ้านายเล็กๆ ยุวกษัตริย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์.

Wilson, K. (2007). *Smart choice* (2nd ed.). London: Oxford University Press.

1.2 ผู้แต่งมากกว่า 3 คน

อวยพร พาณิช, อุบลวรรณ ปิติพัฒน์ และอุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์. (2548). ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Crouhy, M., Galai, D., & Mark, R. (2006). *The essentials of risk management*. New York: McGrawHill.

1.3 ผู้แต่งเป็นหน่วยงาน

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2546). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษา.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

การศึกษาแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการ. (2541). การปฏิรูปการเรียนรู้ตามแนวคิด 5 ทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสแควร์.

Education, Ministry of. (2002). *Chiangmai: NopBueri Si Nakon Ping*. Bangkok: Ministry of Education.

2. วิทยานิพนธ์

เชวงศักดิ์ เขียวเงิน. (2543). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.

โอภามา จำเภา. (2550). การจัดการตลาดทางเลือกเกษตรอินทรีย์: กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรยั่งยืน
แม่ทาจำกัด ตำบลแม่ทา กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Almeida, D.M. (1990). *Father's participation in family work: Consequences for fathers' stress and father child relation*. Master's thesis, University of Victoria.

3. รายงานการประชุม

นิทัศน์ ภักธโยธิน. (2540). ตลาดซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้า ในการประชุมนักบัญชีทั่วประเทศ ครั้งที่ 15
วิทยาลัยนักบัญชีไทย. วันที่ 27-28 มิถุนายน พ.ศ. 2540 (หน้า 19-35). กรุงเทพฯ: สมาคมนักบัญชี
และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย.

Paitoon Sinlarat. (1995). Success and failure of facility in Thai university. In Somwang Pitiyanuwat, et al. (Eds), **Preparing teachers for All the World's Children: An Era of transformation Proceedings of International Conference, Bangkok 1992.** (pp. 217- 233). Bangkok: UNICEF.

4. วารสาร

มัลลวีร์ อุดลวัฒน์ศิริ, นิตย์ บุษงามงคล และวิลาวัลย์ จตุรจรัส. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). การศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมทางจริยธรรมของเยาวชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารศึกษาศาสตร์**, 29(3-4), 83-92.

Bekerian, D.A. (1993, June). In search of the typical eyewitness. **American Psychologist**, 48, 574-576.

5. หนังสือพิมพ์

สมศรี หาญอนันตสุข. (2550, มิถุนายน 26). รัฐธรรมนูญใหม่จะสร้างมิติใหม่ให้สังคมพุทธ. **มติชน**, หน้า 7.
Krishman, E. (2007, June 26). Rebuilding self-esteem **Bangkok post**, p.1, 12.

6. จุลสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2541). **ท่องเที่ยวสงขลา**. [แผ่นพับ]. สงขลา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
Research and Training Center on Independent Living. (1993) . **Guidelines for reporting and writing about people with disabilities**. [Brochure]. Lawrence: Research and Training Center on Independent Living.

7. โสตทัศนวัสดุ

ยุพดี พยัฆพันธ์ (ผู้บรรยาย). (2530). **ยาสมุนไพรร**. [แถบบันทึกเสียง] กรุงเทพฯ: องค์การวิทยาศาสตร์การแพทย์.

8. ซีดีรอม

อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร. (2543). [CD-ROM]. Available: ฐานข้อมูลไปดูให้เต็มตาถ้าค่าความเป็นไทย. [2544, มิถุนายน 23].

Social Science Index. (1999). [CD-ROM]. Available: UMI/Social Science Index. [2005, June 26].

9. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

9.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

อรรถศิษฐ์ วงศ์มณีโรจน์. (2542). **ความอุดมสมบูรณ์ของดิน**. [Online]. Available: <http://158.108.200.11/soil009hom-1/009421/chap1.htm#era1> [2550, กุมภาพันธ์ 20].

Abell, S.K. (2002). **Science teacher education: An international perspective**. [Online]. Available: <http://ebook.Springerlink.com/Search/Search Results.aspx?> [2007, June 30].

9.2 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

Kenneth, I. (1998). A Buddhist response to the nature of human rights. **Journal of Buddhist Ethics**. [Online], 2 , (9) . Available: <http://www.cac.psu.edu/Jbe/twocont.html> [2006, August 12].

9.3 หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

ชุม. (นามแฝง). (2542 , ตุลาคม 25) . บุญของคนไทย ใน **ไทยรัฐ**. [Online]. Available: <http://www.thairath.co.th> [2542, ตุลาคม 25].

ศธ. ยุติการถ่ายโอนสถานศึกษาบัญชี 2. (2550, มิถุนายน 23). ใน **ไทยรัฐ**. [Online]. Available: <http://www.thairath.co.th>[2550, มิถุนายน 30].

9.4 เอกสารจากเว็บไซต์ไวด์เว็บ (www.)

เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ศูนย์. (ม.ป.ป.). **การจัดการศึกษาทางไกล**. [Online]. Available: <http://www.nectec.or.th/eourseware/cai/0015.htm> [2550, กรกฎาคม 1].

Education, Ministry of. (2005). **The Regional Seminar on Higher Education in Southeast Asian Countries**. [Online]. Available: <http://www.inter.mua.go.th/news/News%20January%202005.htm> [2006, January 5].

10. การสัมภาษณ์

ดิลก บุญเรืองรอด. (2543, กรกฎาคม 14). อธิการบดี, สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. สัมภาษณ์.

Page, O. (1991, March 5). President, Austin Peay State University. Interview.

11. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

จุฬาลักษณ์ ตั้งตัว. (2557). การเปรียบเทียบวิธีที่ทำให้เซลล์เสียหายเพื่อสกัดแยกโปรตีนจากเซลล์จุลินทรีย์.

รายงานสืบเนื่องการประชุมทางวิชาการระดับชาติ วิทยาศาสตร์ศึกษาเพื่อสร้างแรงบันดาลใจสู่
นวัตกรรม (น.186-191). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

Armstrong, D. B., Fogarty, G. J., & Dingsdag, D. (2007). Scales measuring characteristics of small business information systems. **Proceedings of Research, Relevance and Rigour: Coming of age: 18th Australasian Conference on Information Systems** (pp. 163-171). Toowoomba, Australia: University of Southern Queensland.

12. รายงานผลการวิจัย

ทวนทอง เขาวงกิตพิงค์ และสมชัย วงษ์นายะ. (2558). ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาใน
ทศวรรษที่สองในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร
และตาก

(รายงานผลการวิจัย). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณานำลงวารสาร
“การจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น”

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
2. ระดับการศึกษาสูงสุด.....ตำแหน่งทางวิชาการ.....
3. สถานะภาพของผู้ส่งบทความ ☐ อาจารย์ ☐ นักศึกษา ☐ บุคคลทั่วไป
4. ปีที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา (สำหรับนักศึกษา) วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
5. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

โทรศัพท์.....E-mail

6. ประเภทบทความ ☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิชาการ

7. ชื่อบทความ

(ภาษาไทย).....

(ภาษาอังกฤษ).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อนและยินยอมว่าบทความที่ตีพิมพ์ลงนิตยสารวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถือเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการนี้ข้าพเจ้านำมาดำเนินการจัดพิมพ์ตามรูปแบบการเขียนบทความที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดไว้ทุกประการ และได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามรายการตรวจสอบบทความ และข้าพเจ้าได้ส่งบทความในระบบ Online ที่ e-mail: fms-info@kpru.ac.th เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ความคิดเห็นของประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

“พิจารณาบทความแล้วเห็นสมควรเผยแพร่ได้”

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ส่งบทความวิจัย/บทความวิชาการ

หมายเหตุ บทความที่ส่งมาโดยไม่มีใบรายการตรวจสอบบทความ หรือมีไม่ครบ หรือไม่ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ จะถูกส่งกลับก่อนการดำเนินการใด ๆ ทั้งสิ้น ผู้เขียนบทความสามารถ download แบบฟอร์มรายการตรวจสอบบทความได้จาก <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/>

แบบฟอร์มรายการตรวจสอบบทความเพื่อนำส่งตีพิมพ์ในวารสาร

คำชี้แจง : ผู้เขียนบทความโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้ารายการที่ท่านได้ตรวจสอบบทความของท่านในรายการที่พบว่ามีปรากฏในบทความของท่านอย่างครบถ้วนถูกต้องแล้วตามคำแนะนำสำหรับผู้ส่งบทความที่วารสารได้กำหนดไว้

1. ☐ ต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน
2. ☐ ไฟล์ที่ส่งจะต้องทำตามรูปแบบที่ตามคำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับเท่านั้นอยู่ในรูปแบบของ Word
3. บทความวิจัย มีหัวข้อตามที่กำหนด ดังนี้

- ☐ ชื่อเรื่อง/บทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ ชื่อผู้เขียนบทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ สังกัดผู้เขียนบทความ
- ☐ บทคัดย่อ (Abstract) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ คำสำคัญ (Keywords) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Statement of the Problem)
- ☐ วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)
- ☐ แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concepts / Theory)
- ☐ กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี)
- ☐ สมมุติฐานการวิจัย (Research Hypothesis) (ถ้ามี)
- ☐ วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)
- ☐ สรุปผลการวิจัย (Conclusion)
- ☐ อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)
- ☐ ข้อเสนอแนะ (Suggestions)
- ☐ เอกสารอ้างอิง (References)

4. บทความวิชาการ มีหัวข้อตามที่กำหนด ดังนี้

- ☐ ชื่อเรื่อง/บทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ ชื่อผู้เขียนบทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ สังกัดผู้เขียนบทความ
- ☐ บทคัดย่อ (Abstract) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ คำสำคัญ (Keywords) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ บทนำ (Introduction)
- ☐ เนื้อหา (Content)
- ☐ สรุป (Conclusions)
- ☐ เอกสารอ้างอิง (References)



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000



055-706555-3500



055-706511



fms-info@kpru.ac.th