

KBS

วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์
Kasetsart Applied Business Journal

ฉบับที่ 7 เดือนธันวาคม 2556

THE NEXT PRACTICE BUSINESS SCHOOL

www.bus.ku.ac.th



วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์

Kasetsart Applied Business Journal

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.บดินทร์ รัชมีเทศ

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

Dr. Binshan Lin

Louisiana State University at Shreveport, USA

Dr. Daniel Solow

Case Western Reserve University, USA

Dr. Don R. Rahtz

William & Mary Mason School of Business, USA

Dr. Dušan Lesjak

University of Primorska, SLOVENIA

Dr. Keng-Boon Ooi

University Tunku Abdul Rahman, MALAYSIA

Dr. Namkyu Park

Ohio University, USA

Dr. Pekka Kess

University of Oulu, FINLAND

Dr. Petri Helo

University of Vaasa, FINLAND

Dr. Reggie Davidrajuh

Stavanger University College, NORWAY

Dr. Tzong-Ru, Lee

National Chung Hsing University, TAIWAN, R.O.C

Dr. Zbigniew Pastuszek

Maria Curie-Sklodowska University, POLAND

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ปรียา วอนขอพร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ศาสตราจารย์ ดร. ไพบุลย์ ช่างเรียน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร. ก้องกิติ พุสวัสด์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

รองศาสตราจารย์ ดร. ฤทธิชัย รื่นรมย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.จินดา ชันทอง

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.บดินทร์ รัชมีเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ประดิษฐ์ วรรณรัตน์

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล มีอำพล

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ สมยศ นาวิกการ

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร นาคทับที

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญสกุล เต็งอำนวย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัฐไชย์ ลีนาวงศ์

คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์รัตน์ เลาหิเชียร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิลปพร ศรีจันเพชร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สุภัทรกุล

ดร.ณัฐพล พันธุ์ศักดิ์
ดร.ธงชัย ศรีวรรณนะ
ดร.ธีรรัตน์ วรพิเชษฐ
ดร.นฤมล กิมาภรณ์
ดร.ประพันธ์ วงศ์บางโพ
ดร.ปิยธิดา เพียรอุประสิทธิ์
ดร.พรเทพ อนุสรณินิตสาร
ดร.พัลลภา ปิตินันต์
ดร.ภัทรพร วรทรัพย์
ดร.วรพรรณ เรืองผกา
ดร.ศุภกร สุนทรกิจ
ดร.สันสกฤต วิจิตรเลขการ
ดร.สวัสดี วรรณรัตน์

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล มีอำพล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์รัตน์ เลาหิเชียร
ดร.ศุภฤกษ์ สุขสมาน
ดร.เอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วราสกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิมล รอดเพชร
อาจารย์คมกฤษณ์ สิงห์ใจ
อาจารย์ณัฐวุฒิ คุ้มฉนวนเขียวชัย
ดร.พลวัฒน์ เลิศกุลวัฒน์
อาจารย์ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล
นางสาวรังสิมาภรณ์ หนูน้อย
นางลัดดา ปัญทะภูริเวท
นางศิริวรรณ ภัทรประภาพันธ์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เรียนท่านสมาชิกและท่านผู้อ่านทุกท่าน

เกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ฉบับเดือนธันวาคม 2556 ยังคงความเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานวิชาการในสาขาบริหารธุรกิจ ประกอบไปด้วยบทความวิจัย และบทวิจารณ์หนังสือที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นบทความทางด้านการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านบริหารธุรกิจอื่นๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อาทิเช่น หัวข้อเรื่อง ระบบบริหารการจัดการข้อมูลท่องเที่ยวในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนรู้การสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมู่ภาษาอังกฤษ Performance Appraisal of the Community Sufficiency Economy Learning Center Project Fiscal Year 2012 เป็นต้น

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า บทความต่างๆ ที่ปรากฏในวารสารจะส่งประโยชน์ทางวิชาการแก่ท่านตามสมควร และ หากท่านมีความประสงค์จะติชมหรือให้คำแนะนำ กองบรรณาธิการยินดีรับฟังท่านด้วยความเต็มใจ โดยท่านสามารถส่งข้อเสนอแนะมาที่ kbs@ku.ac.th เพื่อกองบรรณาธิการจะได้รับและนำไปปรับปรุงต่อไป แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า

กองบรรณาธิการ



●● สารบัญ ●●

Performance Appraisal of the Community Sufficiency Economy Learning Center Project Fiscal Year 2012 Panit Khemtong, Wasun Thongthai, Suntara Tobua Suwisa Pattanakiat, Varataya Thammakittipob	1
การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออก The Development of Causal Relationships Model of Workers' Turnover Intention in an Eastern Agriculture Group พรรรัตน์ แสงหาญ, อภิญญา อิงอาจ	19
ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมู่ภาษาอังกฤษ ปี พ.ศ. 2554 The Achievement of teaching service in Human Resource Management: English Section 2011 วงศ์ บุญเจริญ	35
ระบบบริหารการจัดการข้อมูลท่องเที่ยวในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน Tourist Information Management System Using Web Application กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุด, จักรกฤษณ์ เสน่ห์ นมะหุด	43



●● Performance Appraisal of the Community Sufficiency Economy Learning Center Project Fiscal Year 2012 ●●

Panit Khemtong, Wasun Thongthai, Suntara Tobua
Suwisa Pattanakit, Varataya Thammakittipob

ABSTRACT

The objectives of this assessment are: 1) to assess the level of participants' knowledge and understanding of the philosophy and participants' applications of the philosophy to practices 2) to assess integrated evaluation results within the integration scope associated with related sectors which both are under and do not belong to the Ministry of Agriculture and Cooperatives 3) to study the patterns of activities and operations implemented by the Sufficiency Economy Community Learning Centers and 4) to study the problems, impacts and integration and suggest development policy to improve operation and integration of the project in the future. A sample was drawn from target groups in the project "Sufficiency Economy Community Learning Centers" in the fiscal year 2012, using multistage random sampling composed of 497 farmers and 537 students. Data were collected from the interview, questionnaires, and observation.

The result shows that 96.58% of the farmers who participated in the program passed the assessment criteria by achieving at least a 50% score. 75.65% of this group has been awarded with good comprehension level while 11.67% and 9.26% were awarded with good comprehension levels respectively, while 92.56% of the participating farmers have passed the criteria for the application of the philosophy into practices. The most applicable skill for the farmers is using more logic of decision-making in their work. Most farmers have improved themselves after joining the project which leads to reduce or pay off their debts, protect the community resources and the environment, increase agricultural produces, decrease unnecessary expenses, self reliance and increase their savings.

1. Introduction

The philosophy of sufficiency economy is the theory of living for every level of person ranging from an individual, family, and community to the government sectors. To promote the theory of sufficiency economy, we need to encourage people to have consciousness, morality, integrity, wisdom and live their life with intelligence, reason and sufficiency. (Chaipattana foundation, 2012)

Being aware of the importance of sufficiency economy philosophy, the Office of Permanent Secretary of the Ministry of Agriculture and Cooperatives has implemented the project “Sufficiency Economy Community Learning Centers” since 2005 until the present. The project provided the farmers and participants with opportunities to learn according to their needs, to analyze their capabilities and needs, to plan the training program and to do the practice in the provided activities and demonstrate which were to enable the participants to acquire hands-on knowledge and an understanding of implementing activities according to various aspects of the development plan. The plan aims to solve the problems of farmers and members in the community which will lead to development in individuals, community and

society according to the sufficiency economy theory. There has been a continuous project assessment. In the fiscal year 2012, the Sufficiency Economy Community Learning Centers Project was implemented with the objectives to instill sufficiency economy values and agricultural skills to participating students.

Evaluation research is the systematic acquisition and assessment of information to provide useful feedback about some objects. The making of judgement on the worth and effectiveness of project, processes and outcomes; about the relationships between these; and about the resource and planning. (Adelman and Alexander, 1982: 5 ; Stake, 1980; Stufflebeam, 2004 ; Worthen, Sanders and Fitzpatrick, 1997)

Consequently, in order to gain the feedback for improvement and information for decision-making, there should be an assessment on the project’s operation on the outcome of the project, integration with relevant sectors, achievements and problems as well as solutions leading to the improvement of the project’s operation and integration in the future.

2. Objectives

The objectives of this assessment are:

1. To assess the level of participants' knowledge and understanding in the philosophy and participants' applications of the philosophy of practices.

2. To assess integrated evaluation result within the integration scope associated with related sectors which both are under and do not belong to the Ministry of Agriculture or Cooperatives.

3. To study the patterns of activities and operations which were implemented by the Sufficiency Economy Community Learning Centers in order to suggest points of improvement to the centers.

4. To study the problems, comments, impacts and integration generated from farmers, communities and stakeholders regarding the project implementation and suggest development policy to improve operation and integration of the project for efficiency and effectiveness of the project in the future.

The results of this assessment will be used as the information for the executive management and project-related personnel's decision and development in order to bring about the work efficiency.

3. Scope of area and taret population

Areas and target groups in evaluating the project "Sufficiency Economy Community Learning Centers" in the fiscal year 2012 were divided by the objectives of evaluation areas of assessment as follows:

1. Evaluate the levels of knowledge and understanding of the project participants in fiscal year 2012 and apply the knowledge of "Sufficiency Economy" acquired from the project into practices as areas of study below;

1.1 Study and evaluate the farmers who participated in the main center of the project "Sufficiency Economy Community Learning Centers" in the fiscal year 2012, a number of sample size at least 400 cases were computed by Taro Yamane's formula and using multistage random sampling from the participating farmers by region including 1) Upper Northern region 2) Lower Northern region 3) Central region 4) Eastern region 5) Upper North-Eastern region 6) Lower North-Eastern region 7) Western region 8) Upper Southern region and 9) Lower Southern region (excluding 5 southern border provinces). Then the provinces were randomly selected and the learning centers were also chosen

by selecting the 50-60 participating farmers per region with a total of 497 farmers chosen for the study and evaluate their levels of knowledge/understanding and how they can put that knowledge into practice by quantitative assessment using questionnaire and qualitative assessment using interview and observation.

1.2 Study and evaluate the students who participated in the activities of the project “Sufficiency Economy Community Learning Centers” in the fiscal year 2012 by random sampling according to statistics of the students trained on campus learning centers using multistage random sampling by region including 1) Upper Northern region 2) Lower Northern region 3) Central region 4) Eastern region 5) Upper North-Eastern region 6) Lower North-Eastern region 7) Western region 8) Upper Southern region and 9) Lower Southern region (excluding 5 southern border provinces). Then the provinces and schools were randomly selected by selecting 50-67 participating students with a total of 537 students chosen for the study and evaluated their level of knowledge/understanding and how they can put that knowledge into practices by quantitative assessment using questionnaire and qualitative assessment using interview and observation.

2. Study and evaluate the integration in collaboration with the related departments according to the three indicated fields of implementing directions such as area, mission and participation by specifying the target group for studying and evaluation which consists of 1-3 executives or persons in departments affiliated and inaffiliated with the Ministry for Agricultural and Cooperatives per region (regions as categorized in item 1) by specific sampling to be studied and assessed with quantitative assessment using questionnaire and qualitative assessment using in-depth interview.

3. Study the format of implementing activities, managing Sufficiency Economy Community Learning Centers and make recommendations for developing the Learning Centers by selecting outstanding Sufficiency Economy Community Learning Centers which can be set as samples of good practices around 4-5 centers per region (North, Central, Northeast, and South) totaling to 19 centers. The study is conducted in qualitative mean using in-depth interview, observation and group seminar in order to create a model for operating Sufficiency Economy Community Learning Centers.

4. Study the problems/challenges and the suggestions from the relevant

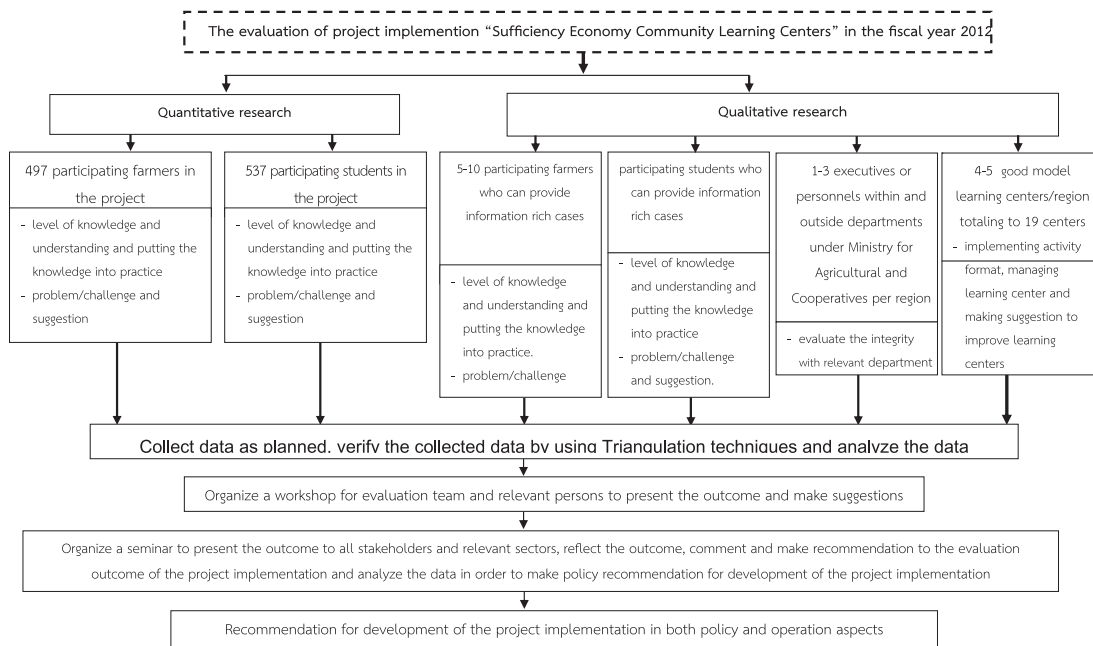
personnel in implementing the project throughout the impact of integration to the farmers, community and other aspects. Then the policy for recommendation to improve the operation of the project in order to increase the efficiency was prepared. The guideline will be set up and used in the future projects by conducting quantitative and qualitative research in implementing the project by collecting information from any relevant persons in terms of problems, challenges, suggestion, impact from the project and integration. Information will be analyzed and converted as policy recommendations in various aspects

by using sampling group in no. 1 and 2.

4. Methodology

The method of evaluating the project “Sufficiency Economy Community Learning Centers in the fiscal year 2012” was conducted by using the principle of Evaluation Research and Mixed Method which both quantitative and qualitative information were collected and used in the process of gathering information for value judgement and recommendation to the relevant personnels in order to develop the project implementation and decision-making as the following conceptual

Conceptual framework in conducting the project evaluation



framework.

5. Evaluation results

5.1 Basic information of farmers and students who provided the information

The majority of the farmers who answered the questionnaire was female with an average age of 50.81 and mostly graduated from primary school. They mostly earn a living from horticulture and rice farming. Most of them are in debt and have family savings. The main sources of knowledge in sufficiency economy are from trainer/facilitator, television and community leaders, respectively. Most farmers would like to participate in the project's activities because they want to learn the sufficiency economy principle. / The popular subject among participants is on how to put the philosophy into practices because the philosophy was introduced by His Majesty the King, whereas the production and usage of organic fertilizer can be applied in their daily lives that will bring about concrete results. Those farmers prefer hands-on activities due to easy understanding and playfulness when compared with traditional training programmes.

Major students who answered the questions are female between Grade 5 and Grade 6 with an average age of

11.71. The main sources of knowledge in sufficiency economy are from their teachers, training and television, respectively. Most students want to participate in the project's activities because they want to apply the philosophy of "sufficiency economy" into their lives. Their most impressive subjects are feeding animals and planting hydroponic vegetables because it is hands-on, entertaining and can be applied to their daily lives. The students prefer to take action in the activities as it is not tedious.

5.2 The results of the evaluation of project participants' knowledge and application of the philosophy into practices

● Table 1 An assessment sufficiency economics knowledge of the farmers who participated in the program

n=497

Level	n (%)	Evaluation
Very good (> 80 %)	46 (9.26)	Pass (96.58%)
Good (60-79 %)	376 (75.65)	
Satisfactory (50-59 %)	58 (11.67)	
Improve (< 50 %)	17 (3.42)	Not pass (3.42 %)

The result shows that 96.58% of the farmers who participated in the program passed the assessment criteria by achieving at least 50% score. Majority for this group at 75.65% has been awarded

with good level while 11.67% and 9.26% were awarded at satisfactory and very good levels respectively.

● Table 2 An assessment the application of the sufficiency economics philosophy into practices of the farmers who participated in the program

n=497

Level	n (%)	Evaluation
Very good (> 80 %)	85 (16.90)	Pass (96.58%)
Good (60-79 %)	320 (65.39)	
Satisfactory (50-59 %)	56 (11.27)	
Improve (< 50 %)	37 (7.55)	Not pass (7.55 %)

The result shows that 92.56% of the farmers have passed the criteria for the application of the philosophy into practices. The most applicable skill for the farmers is using more logic of decision-making in their work. Most farmers have improved themselves after joining the project which leads to reduce or pay off their debts, protect the community resources and environment, increase agricultural produces, decrease unnecessary expenses, self reliance and increase their savings.

● Table 3 An assessment sufficiency economics knowledge of the students who participated in the program

n=537

Level	n (%)	Evaluation
Very good (> 80 %)	83 (15.50)	Pass (87.70 %)
Good (60-79 %)	295 (54.90)	
Satisfactory (50-59 %)	93 (17.30)	
Improve (< 50 %)	66 (12.30)	Not pass (12.30 %)

The same assessment criteria of achieving at least 50% score is also applicable with participating students. The results show that 87.70% of the students passed the above criteria. Majority of this group at 54.90% has been awarded with good comprehension level while 17.30% and 15.50% were awarded at satisfactory and very good comprehension levels respectively.

● Table 4 An assessment the application of the sufficiency economics philosophy into practices of the students who participated in the program

n=537

Level	n (%)	Evaluation
Very good (> 80 %)	75 (14.00)	Pass (94.60 %)
Good (60-79 %)	369 (68.70)	
Satisfactory (50-59 %)	65 (11.90)	
Improve (< 50 %)	29 (5.40)	Not pass (5.40 %)

There are 94.60% of the students have passed the criteria for applying the

knowledge into practices. Most students have applied “how to plan their study” by organizing study schedule, and preparing study equipment. The second thing mostly applied by students is “complete their assignments effectively and on time. As a result, the students have more money savings and self-esteem as well as good health.

5.3 The results of the evaluation of integration in collaboration with the relevant departments both under and outside the Ministry for Agriculture and Cooperatives

The result has shown that the integration process is at a very good level in 17 main centers. Two centers are at a good level. The integration result in 18 centers is in very good level whereas 1 center is in good level. In summary, 17 main centers are in very good level and 2 centers are in good level. The most integrated department is the Department of Agricultural Extension which has shared area in every learning center. It mostly organizes joint training and demonstration. The second most organized activity is study visit and participating in evaluation, monitoring and research.

It is found that the integration results in completing tasks as planned, decreasing duplication of work and

reducing working hours. It also enables the learning exchange between the personnel of various departments and responds to the needs and decreases the duplicacy of the target group.

The impact from the project implementation and integration on farmers, community and related agencies is that when many departments organize the training and provide the knowledge to the farmers in the area at the same period of time; this is a good impact because it is considered time-saving approach for them as they don't have to skip their work too often to join the training. The impact on the community is that the communities are widely accepted by both government sector and private sector. The communities can be even considered to be the learning place for sufficiency economy. In addition, the project implementation can also help the personnel from various departments to make their relationship and it also helps to recover and protect the community environment as well.

The suggestion for integration is that the integration should be implemented at the policy level. Various related departments should collaborate with a written agreement and give the order to the operation personnel under

particular departments/ministries in order to facilitate the integration process and the activities can be organized in the community simultaneously.

5.4 Pattern of implementing activities, management of sufficiency economy learning centers and making suggestions to develop sufficiency economy learning centers

According to the study, we can summarize the pattern of 19 sufficiency economy learning centers as follows:

Location of the learning centers: most centers are located in a community's public area. Fewer centers are located in governmental offices such as the Offices of Subdistrict Administrative Organization and Provincial Offices of Agricultural Land Reform Office.

Type of building: Most learning centers have their own permanent building. A few centers do not have their own building but using other department's building or unused school building. Most learning centers have owned areas less than 5 Rai whereas fewer centers have 5-10 Rai.

The foundation of the learning centers results from external factors such as government policy and internal factors such as community needs. It is also

found that most leaders of the learning centers are also the leaders of the communities but some leaders are not community leaders such as elderly or local philosophers elected from the community members. Most learning centers have more than 50 members. All members are united together because of their family bond or living in the same community. Most activities have been conducted informally rather than formally. The activities are initiated by the learning centers in cooperation with external institutes. The activities will be planned, monitored and evaluated mostly in an informal way.

Providing the knowledge of sufficiency economy to the member by government sector will be in the form of training program or study visit. Only some institutes did the monitoring and evaluation of the training or study visit. If the program is provided by the learning centers themselves, it would be informal by learning from examples of successful case studies.

The factors that bring success to all learning centers are the strong coordination among the members, appropriate area of the centers, the strength of the leader, faith in the sufficiency economy principle and support from external institutes.

Recommendations for development of learning centers can be drawn as follows:

1. To sustain and strengthen, developing learning centers must start from the community. The community members should gather together and be strengthened mentally in order to understand how to live their lives according to the sufficiency economy philosophy.

2. Government institutes should study the existing capital of learning centers and should allow the centers to participate in planning and indicating directions of self development.

3. When the budget is allocated, it should be monitored in order to ensure the best value-to-money approach of the budget. Moreover, the budget should be analyzed carefully, otherwise the budget itself can weaken the community.

4. The skills of delivering and training should be developed for local wisdoms.

Problems

According to the study, it is found that the biggest problem of the farmers is they cannot join the activities with the learning centers during the harvest season. The second problem is the equipment

and materials for doing activities are not sufficient and the activities are not constant. The biggest problem of the students is that students also have to join many activities organized by their schools and the equipment and materials for doing activities are not sufficient.

The biggest problems at personnel level are that personnel have too many assignments under their responsibilities. The second biggest problem is they are not supported by their original affiliations and the other institutes' personnel do not promptly collaborate with them.

The biggest problem at organization/policy level is there is not enough fund to support the activities. The second biggest problem is lack of personnel and equipment to support the operation.

Suggesting solution

1. Suggestions from the participating farmers and students

- 1) Selection of participants If possible, only farmers and people with strong interest are selected to join the programme and the criteria should not require only those who never participated because the content of the training is different so everyone has the right to learn new things. The participants should be aware of the importance of joining the

project so they will be motivated. In addition, the responsible personnel in schools shall be briefed in order to understand the objectives and direction of the project.

2) Implementing activities aspect the activities should be conducted continuously and in a timely manner. The activities should be applicable to daily life and consist of talking, learning exchange, joint study visit, sufficiency economy practice, mentoring, questioning to stimulate the linkage between thinking and knowledge in order to create sustainable knowledge. There should be competition among sufficiency economy learning centers in provincial and national level. The activities should be developed from the project to community by publicizing the project's success in order to illustrate the project's success and create awareness among community members. We should monitor the activities frequently and listen to the suggestion. Main learning centers and school centers should make a joint work plan and exchange their lessons learnt.

3) Financial support There should be budget for organizing study visits to learn the successful agricultural activities. The training curriculum should be flexible and adjustable to respond to the needs

of the farmers and the community.

2. Suggestion of the officer from integration sector

1) Implementing activities aspect

1.1) The integrated collaboration should be adopted throughout the project not only during the training period. Moreover, we should make joint work plan to bring out the efficient operations and the integration plan should be made with a specific date.

1.2) There should be concrete activities about sufficiency economy for the poor and unemployed people in the community in order to be a production group and distribute the products to the sellers by providing unused land for this group of people.

1.3) The operation officers of the project should have the opportunity to undertake study visits or exchange the knowledge and experience from successful farmers.

1.4) The officers should monitor, give advice, provide assistance and clearly demonstrate how to operate the tasks and how to solve the problem 1.5) The objectives and goals should be publicized to the local operation officers in order to make clear understanding of the operations.

1.6) The project should be implemented on an ongoing basis.

1.7) The integrated operation should be focused more aggressively and the operation outcomes should be monitored at every stage of production period by making a work/activity plan in the same area in order to build up the true learning centers.

1.8) There should be more sectors to be involved in the project.

2) Financial support

2.1) Budget aspect

2.1.1) Sufficient funds should be provided according to the real situation.

2.1.2) There should be more supportive budget for the participating sectors in order to facilitate the operation.

2.2) Personnel aspect

2.2.1) Officers should sacrifice their time and dedicate themselves to the farmer members.

2.2.2) Officers from every sector have provided excellent collaboration but the participating officers have many duties in many projects so they do not have time to fully help operate the learning centers.

2.2.3) Officers must have the specific knowledge and skills to be delivered to the farmers.

2.2.4) The result of integration should be considered to receive rewards/merit.

2.3) Executive/policy aspect

2.3.1) There should be clear integration at ministerial level so the provincial sectors can easily cooperate and request for collaboration.

2.3.2) Command level, operation level and academics should understand the objectives and mechanism of the projects implementation, channel of communication and chain of command.

2.3.3) Executives or organizer leaders should give priority to the activities of the learning centers and integration.

2.3.4) There should be a clear and continuous work plan. The continuous operation and support should be implemented.

2.3.5) Organizing integration activities should be assigned to a main department to have the authority in decision-making.

2.3.6) Government policy should consider in bringing sufficiency economy in

the past to apply such as using dung as soil fertilizer. Empty and unused areas should be allocated for the poor and the unemployed people in order to motivate them to do hydroponic agriculture and make money. There should be a linkage between the importance of hydroponic agriculture, environmental conservation, life-concerned and leading Thailand to be the true kitchen of the world.

6. Suggestion from the study

According to the evaluation results, the evaluators make suggestions as follows:

6.1 Policy level

1) The policy of operating learning centers should be co-drawn at ministry level. The policy should be made in writing which specify the joint policy for the departments under the Ministry for Agriculture and Cooperatives and draw up the joint policy between the Ministry and other relevant counterparts such as the Ministry of Interior and the Ministry of Education.

Besides, policy formation should be considered as department's agenda instead of executive's agenda. Therefore, the operation of learning centers can be continued.

2) Policy formation should be assigned to only one main department in

order to have the authority in decision-making and cooperating with other counterparts and to avoid the work duplication.

3) The criteria of the participants should be reviewed especially for participants who formerly attended the project. There are many farmers claiming that they constantly learnt new and interesting experiences. These farmers should be able to join the project again in order to share their new experience with others.

4) There should be criteria to consider the merit for the responsible officers of the project.

5) There should be a policy formation in curriculum designed by participants. Curriculum design can be divided into 2 categories which are compulsory curriculum and adjustable curriculum according to the community appropriateness.

6) There should be policy formation to bring about the collaboration between main centers and school centers that participants can exchange the knowledge on the sufficiency economy.

7) We should form a policy to praise good main centers and school centers in order to encourage the operating personnel and to be a model for other

learning centers. The praise can be in the form of giving certificate or contest.

8) We should form policy, guidelines and measure in directing the project operation in both provincial and local level. This will lead to continuous monitoring of the project.

9) When the policy is delivered from the central level to provincial level, there should be a test to check the understanding of putting such policy into practice in the area.

6.2 Level of delivering policy to operating area in provincial level

1) In each province, there should be a work plan which is consistent to the policy received from the central government. The work plan should be made integratedly in the departments both under and outside the Ministry for Agricultural and Cooperatives.

2) Meeting should be organized to report to the relevant counterparts to make understanding of the principle, objectives and guidelines that will lead to achieve the target goal.

3) When selecting learning centers, we should consider their capability in operation such as proper area, strong leadership, and member's readiness for

learning.

4) The responsible departments at provincial level should play an important role in promoting the learning according to the resources of the learning centers by focusing on the analysis of the existing conditions, problems and learning needs.

5) Representatives of each provincial counterpart should publicize their own departments to the participants.

6.3. Operation level

1) Setting up learning centers which consist of main center and school center. Both centers should be located nearby and be able to create learning network to be a knowledge base of sufficiency economy. Provincial counterparts should play a role in stimulating, supporting and promoting when learning centers organize activities. In doing so, the operation of learning centers can be consistent to the social capital or environment, intellectual capital and human capital of each learning center. Besides, there should be a network in each learning center for the mutual exchange of the learning outcomes.

2) Developing learning process of target group of farmers and students should do the following:

2.1) Open mind to be ready for

learning and ready for accepting change.

2.2) Provide knowledge and understanding about sufficiency economy both on the theoretical and practical parts by focusing on passing on the knowledge directly from person and hands-on, letting target group learn and master it and seeing how to apply what they learn to their lives.

2.3) Develop systematic thinking in order for the target group to be able to link the concept of sufficiency economy to their identities. They can analyze problem and their own needs as well as set their goals in learning and self improvement.

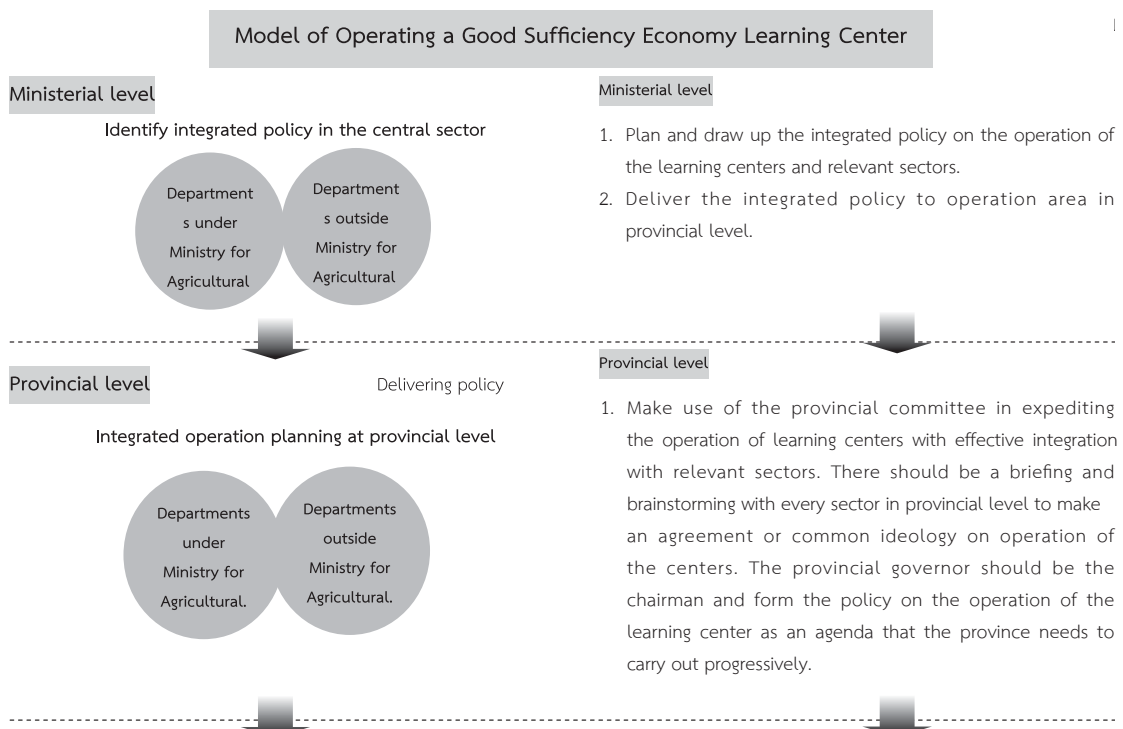
2.4) Learning how to make a work plan

2.5) Follow the work plan

2.6) Evaluate and reflect the result of the operation for continuous and sustainable development

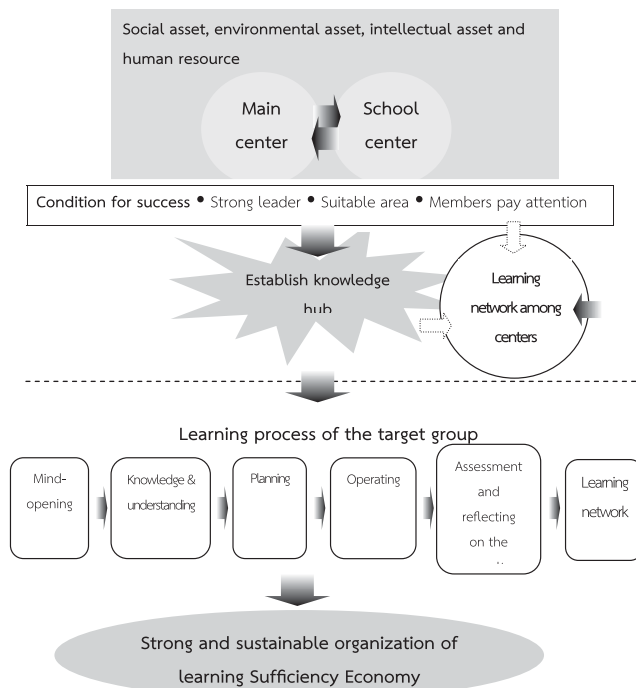
6.4 Build a network for learning exchange in both at the individual and organizational levels in order to be a strong and sustainable organization of learning based on the sufficiency economy.

From the above suggestions, the evaluators synchronize the model of operating learning centers, bring the format to be criticized by the stakeholders and modify the model to be a good model of operating learning centers as illustrated below.



2. Make use of the provincial committee in identifying operation plan or integrated project on sectors affiliated/ inaffiliated with Ministry for Agricultural and Cooperatives.
3. Put the integrated plan to practice at the operation area of the centers
4. Provincial sectors take on the duty of a trainer in encouraging and promoting the centers in order that the operation matches the social asset, environmental asset, intellectual asset and human resources in the area.

At learning center operation area level



At learning center operation area level

1. Main center and school center have connection and exchanging activities.
2. Analysing the community asset e.g. social asset, environmental asset, intellectual asset and human resources.
3. Accumulating knowledge on Sufficiency Economy for knowledge exchange
4. The knowledge hub may allow network between learning centers to make use of it.

1. Participants open up to knowledge and learning and desires for change
2. Establish a true understanding on the philosophy of Sufficiency Economy both in theory and practice
3. Analyze personal issues and needs and plan the solution together
4. Execute the learning process, emphasizing on hands-on learning experience. The target group should learn what mean to them and able to make use of what they learn.
5. Evaluation should be done for constant development
6. Establish learning exchange network both at individual and center level in order to become sustainable learning institution

7. Suggestions for future studies

The evaluator would like to propose the topics for future studies as below;

1. There should be a study on the sustainability of knowledge and understanding and the application of knowledge of daily life.

2. There should be an in-depth study on a good practice of the learning center to be a Master Model to develop learning center in the future.

3. There should be a study on how to transfer policies into action from the conditional aspect and problematic aspect on the operation of the center all from the policy level, communication and operation level.

4. There should be a study on the sustainable direction of learning center development.

5. There should be a study on learning management to be able to become a sustainable institute for sufficiency economy such as the development on the content of knowledge in sufficiency economy, the development in passing on local wisdom, curriculum development, knowledge management, media and learning resources, assessment and

follow-ups, research and learning environment management.

References ●●

Adelman, Clem and Alexander, Robin J. (1982), **"The Self-Evaluating Institution: practice and principles in the management of educational change"**, Methuen, London.

Chaipattana foundation, (2012), online **Philosophy of Sufficiency Economy** http://www.chaipat.or.th/chaipat_english/index.php?

Stake, Robert E. (1980), **"Program evaluation, particularly responsive evaluation"**, in

Dockrell, W.B. and Hamilton, David (eds), **Rethinking Educational Research**,

London, Hodder and Stoughton,

Stufflebeam, D.L., (2004), **"Evaluation Root Tracing Theorists' Views and Influences"**, London, SAGE.

Worthen, B.R., Sanders, J.R. and Fitzpatrick, J.L., (1997), **"Program Evaluation Alternative Approaches and Practical Guidelines"**, New York: An imprint of Addison Wesley Longman.





●● การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของ
พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออก
**The Development of Causal Relationships Model of Workers’
Turnover Intention in an Eastern Agriculture Group** ●●

ปาริชาติ อมรรัตน์น้ำหนึ่ง¹ พรรรัตน์ แสงเดงหาญ² อภิญา อิงอาจ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 206 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบย่อยของพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก และการตั้งใจลาออกของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกองค์ประกอบย่อย สำหรับผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลเชิงสาเหตุการตั้งใจลาออก พบว่ามีความสัมพันธ์กันทุกองค์ประกอบย่อย และสามารถอธิบายพฤติกรรมดังกล่าวได้เป็นอย่างดี โดยที่พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานและพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกร่วมกันอธิบายความเปลี่ยนแปลงของการตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 39 ซึ่งพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจลาออกมากที่สุด

คำสำคัญ : 1) พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน 2) พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก 3) การตั้งใจลาออก

ABSTRACT

The purpose of this research was to develop and to investigate the consistency of the casual developmental relationships model of workers’ turnover intention with the empirical data. The sample used in this research was a group of 206 production line workers. The statistics used percentage figures, mean, standard deviation and Pearson product moment correlation coefficient. The results found that elements of the management supervisor behavior, expressed behavior and turnover intention showed a statistical significant of .05 for all elements. The result of analysis of the casual relationships model of workers’ turnover intention was consistent with the empirical data to a great extent. Element analysis and

confirmation of the causal relationship model of turnover intention showed a relationship between all the element and can also explain such behavior. This indicated that the managerial supervisor behavior and the expressed behavior by employees could explain turnover in 39% of cases. The most directly influence variable to the turnover intention was the expressed behavior.

Keywords: Managerial Supervisor Behavior, Expressed Behavior, Turnover Intention

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
pa.amornrat@hotmail.com

² อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
pornrat@buu.ac.th

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร
apinya.i@hotmail.com

บทนำ ●●

ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในปัจจุบัน ส่งผลให้สถานประกอบการต่างๆ หันไปใช้แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ทั้งถูกกฎหมายและผิดกฎหมายมากขึ้น (ทีดีอาร์ไอเอเซียเควียกฤตชาติ แคลนแรงงานจี้รัฐเร่งพัฒนา, 2555) ซึ่งรวมทั้งธุรกิจเกษตรกรรมที่ต้องการใช้แรงงานมากที่สุด นอกจากนี้ในอนาคตธุรกิจเกษตรกรรมยังต้องเผชิญกับปัญหาด้านแรงงานที่จะส่งผลกระทบต่อการผลิตทางการเกษตร โดยมีสาเหตุหลักมาจากการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ความไม่มั่นคงในรายได้ การเคลื่อนย้ายแรงงานออกไปจากภาคการเกษตร ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ไม่มีพื้นฐานด้านการเกษตร และแรงงานหันไปประกอบธุรกิจส่วนตัวและเข้าทำงานในโรงงาน อุตสาหกรรม (วิกฤตแรงงานภาคเกษตร, 2553) ปัญหาดังกล่าวจึงเป็นปัญหาที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อธุรกิจเกษตรกรรม

คำว่า แรงงาน ที่กล่าวถึงนี้ หมายถึง ผู้ทำงานในระดับปฏิบัติการหรือที่เรียกกันว่า พนักงาน (นิคม จันทวิฑูร, 2536) เป็นปัจจัยการผลิต และเป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาในทุกกระดับพนักงานยังมีความสำคัญในระดับภาพรวมของประเทศ เพราะถ้าพนักงานในภาคการผลิตต่างๆ ซึ่งรวมทั้งภาคธุรกิจการเกษตร มีความรู้ความสามารถ ศักยภาพดี ย่อมส่งผลต่อการผลิตและเกิดประสิทธิผลต่อการพัฒนาคุณภาพการผลิตนั้น ๆ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาในภาพรวมของประเทศ (เสาวณี จันทะพงษ์ และกรวิทย์ ดันศรี, 2555)

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ การธำรงรักษานักงานในองค์กรทุกภาคส่วนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก และเป็นบทบาทของหัวหน้างานที่จะต้องทำเพื่อ

ให้นักงานที่ดีมีคุณภาพอยู่ทำคุณประโยชน์ให้กับองค์กรได้นานเท่าที่จะนานได้ การธำรงรักษานักงานจึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้างาน เพราะหากไม่รักษานักงานที่ดีมีความสามารถเอาไว้ องค์กรก็ไม่สามารถพัฒนาให้เจริญรุ่งเรืองเติบโตไปได้ การธำรงรักษานักงานจึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานที่จะต้องส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สูงขึ้น เพื่อให้พนักงานอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า และมีแผนพัฒนาความก้าวหน้าในงานอาชีพของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความรักองค์กร และรักงานที่ทำทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทำงานเต็มความสามารถ ผลิตผลงานที่ดีออกมา ซึ่งหัวหน้างานจะต้องดูแลให้ความเป็นธรรมและยอมรับในผลงานของพนักงานถ้าหากองค์กรไม่สามารถธำรงรักษานักงานไว้ได้ก็จะเกิดปัญหานักงานลาออก ซึ่งสร้างความสูญเสียให้กับองค์กรทั้งด้านตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน การแก้ไขหรือขจัดสาเหตุที่พนักงานลาออกได้ดีที่สุดคือ การป้องกันไม่ให้เกิดสาเหตุที่จะทำให้พนักงานลาออก ที่ทุกคนในองค์กรสามารถมีส่วนช่วยป้องกันแก้ไขได้ (สมิต สัจฉกร, 2553) ซึ่งรวมทั้งหัวหน้างานเนื่องจาก หัวหน้างานมีหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรงในการวางแผนสั่งการดูแลและควบคุมให้พนักงานขององค์กรปฏิบัติงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานมีส่วนอย่างมากต่อความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพัน และทุ่มเทความสามารถที่จะพยายามทำให้งานสำเร็จด้วยความเต็มใจ (สถาบันราชภัฏ นครราชสีมา, 2545)

ในเรื่องความสำคัญของหัวหน้างาน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย ทิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์,

ขวลิต ประวานนท์ และสมศักดิ์ วาณิชยาภรณ์ (2545, หน้า 284-285) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การให้บรรลุผลสำเร็จด้วย ถ้าหากหัวหน้างานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ และไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่องค์การต้องการแล้วพนักงานในองค์การจะไม่มี ความพึงพอใจในการทำงานทำให้ประสิทธิภาพขององค์การรวมถึงประสิทธิผลลดน้อยลง หรืออาจจะไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน และจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำการศึกษาวิจัยอย่างเร่งด่วนเพื่อที่จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ และเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจการเกษตรที่กำลังจะเกิดขึ้น

● วัตถุประสงค์ของการวิจัย ●

เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออก และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออกกับข้อมูลเชิงประจักษ์

● ประโยชน์ของการวิจัย ●

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจลาออก สามารถใช้เป็นข้อมูลให้กับหัวหน้างาน กลุ่มธุรกิจการเกษตร และผู้มีส่วน

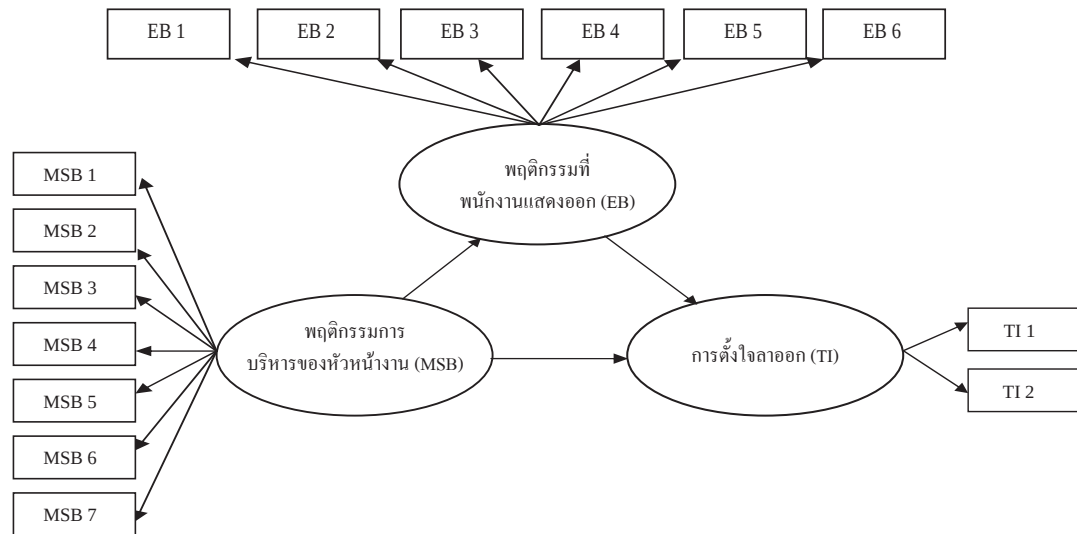
เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานเพื่อลดผลกระทบต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานและปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานในอันที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานต่อไป

● ขอบเขตของการวิจัย ●

ในการศึกษาวิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออก ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี ชลบุรี และนครนายก

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ พัฒนาขึ้นจากการคัดเลือกตัวแปรและกำหนดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรในโมเดลจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานกับพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก และการตั้งใจลาออก โดยการพัฒนาแนวคิดและทฤษฎี จาก Griffiths (1956) ที่กล่าวถึง พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน Lawler (1972) ที่กล่าวถึง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก และ Mowday, Porter and Steers (1981) และ Goleman (1989) ที่กล่าวถึง การตั้งใจลาออกของพนักงาน





ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออก

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำมาเป็นเหตุผลสนับสนุนการเชื่อมโยงตัวแปรต่าง ๆ เพื่อกำหนดกรอบความคิดโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตร ดังแสดงในภาพที่ 1

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ตัวแปรแฝงภายนอก คือ พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน (Managerial Supervisor Behavior : MSB) ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ ผู้มีความคิดริเริ่ม (MSB1) นักปรับปรุง (MSB 2) ผู้ให้การยอมรับ (MSB3) ผู้ให้ความช่วยเหลือ (MSB 4) นักพูดที่เก่ง (MSB 5) ผู้ประสานงานที่ดี (MSB 6) และผู้เข้ากับสังคมได้ (MSB 7)

2. ตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก (Expressed Behavior : EB) ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้

จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานต่ำ (EB 1) การขาดงาน (EB 2) การร้องทุกข์ (EB 3) การแสวงหางานที่จ่ายค่าตอบแทนสูง (EB 4) การเข้ารับการรักษจากแพทย์ (EB 5) และสุขภาพจิตไม่ดี (EB 6) และการตั้งใจลาออกของพนักงาน (Turnover Intention : TI) ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ความคิด (TI 1) และการกระทำ (TI 2) และมีสมมติฐานของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานผ่านพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก

2. พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน

● เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ●

1. การตั้งใจลาออกของพนักงาน

การตั้งใจลาออกของพนักงานเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของพนักงานนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจากงานที่ทำ Mowday and others (1981, p. 128) ซึ่งประเภทของการลาออกสามารถจำแนกได้หลายประเภทแต่ละประเภทก็สืบเนื่องจากสาเหตุที่แตกต่างกัน ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องพิจารณาอย่างละเอียดถึงเหตุผลของการลาออกก่อนดำเนินกลยุทธ์ในการรักษาพนักงาน นอกจากนี้แล้วการลาออกอย่างสมัครใจอาจเกิดจาก 3 ปัจจัย คือ ประการแรก พนักงานมีความต้องการที่จะลาออกจากงานเนื่องจากสาเหตุ มีความพึงพอใจในงานน้อย เปรียบเทียบกับเรื่องที่ไม่คาดคิดในองค์กร มีปัญหาส่วนตัว ประการที่สอง การลาออกจากงานในช่วงเวลานั้น ๆ สามารถกระทำได้ง่ายเนื่องจากสภาวะการจ้างงานในตลาดแรงงานมีมาก ประการที่สาม พนักงานมีทางเลือกหลายทาง เช่น มีบริษัทอื่นเสนอตำแหน่งงานให้ ส่วนสาเหตุของการลาออกจากงานและการลดจำนวนพนักงานนั้น ได้แก่ การลาออกจากงานเนื่องจากพนักงานมีผลการทำงานไม่ดี ขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถ สาเหตุของการลดจำนวนพนักงานนั้นโดยมากสืบเนื่องจากจำนวนพนักงานมีเกินความต้องการ (อัจฉริยา ประเสริฐศรี, 2552, หน้า 12) ผลที่เกิดจากความไม่พึงพอใจจะกลายเป็นพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก 6 อย่างด้วยกัน คือ ผลการ ปฏิบัติงานต่ำ การขาดงาน การร้องทุกข์ การแสวงหางานที่จ่ายค่าตอบแทนสูง การเข้ารับการรักษาจากแพทย์ และสุขภาพจิตไม่ดี (Lawler,

1972, p. 451)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการลาออกจากงาน จากการศึกษาพบว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำ อัตราการลาออกจะสูงขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายการลาออกจากงานของพนักงานได้ (อัจฉริยา ประเสริฐศรี, 2552, หน้า 13) Bluedorn (1982, p.1) ได้อธิบายการตั้งใจลาออกจากงานว่าเป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องจากการพัฒนาการของกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งอธิบายได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่หนึ่งนั้น การลาออกเป็นพฤติกรรมทางเลือกหรือการหาสิ่งทดแทน จะเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานถูกขัดขวางหรือพนักงานไม่สามารถแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาได้ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และการเลือกทางใหม่หรือการลาออกจากงานนั้นทำให้ความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นผ่อนคลายลง ส่วนลักษณะที่สอง การลาออกมีระยะเวลาพัฒนาต่อเนื่องกันมาเริ่มต้นจาก พนักงานมีพฤติกรรมถอนตัว (Withdrawal) จากสิ่งที่ไม่พึงพอใจซึ่งเป็นความรู้สึกไม่ปกติในระดับต้น เช่น การไม่ติดต่อสื่อสารด้วยการขาดงานเมื่อมีโอกาส การมาทำงานสาย ในระยะนี้พนักงานเพียงแต่เกิดความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to leave) เท่านั้นแต่ยังไม่ลาออกจริงหากรอจนกระทั่งพนักงานสะสมความไม่พึงพอใจนั้นไว้ถึงระดับหนึ่ง ซึ่งพนักงานจะเกิดความรู้สึกไม่อาจทนอีกต่อไป และเมื่อพนักงานมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่าพฤติกรรมลาออกจึงเกิดขึ้น

2. พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน

พฤติกรรมของหัวหน้างานหมายถึงความเข้าใจ ความสามารถคาดคะเน และสามารถควบคุม

พฤติกรรมของพนักงานได้เพื่อที่จะสามารถได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดจากทุกคนในองค์กร เป็นการกระทำที่หัวหน้างานใช้อิทธิพล หรืออำนาจหน้าที่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกซึ่งกันและกันให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งพฤติกรรมของหัวหน้างานเป็นความสามารถที่แสดงออกมาเพื่อชักนำให้ผู้ตามได้ร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Thomas, 1954 อ้างถึงใน อานนท์ สุขภาคกิจ, 2550, หน้า 55) เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2526, หน้า 23-24) ชี้ให้เห็นว่าถ้าพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เกิดขึ้น ในหน่วยงานใดหัวหน้างานขององค์กร หรือหน่วยงานนั้นจะเป็นบุคคลประสบความสำเร็จ ในพฤติกรรมดังกล่าว

ในขณะที่ Griffiths (1956, pp. 243-253) ให้ความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานไว้ 7 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมการบริหารในฐานะผู้มีความคิดริเริ่ม (Initiator) คือ หัวหน้างานต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มงานใหม่ๆ ขึ้นและมีแผนงานที่จัดระเบียบ ขั้นตอนไว้เป็นอย่างดี เพื่อให้แผนงานนั้นสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ หัวหน้างานต้องเป็นคนทำงานหนักอยู่เสมอ 2) พฤติกรรมการบริหารในฐานะเป็นนักปรับปรุง (Improver) คือ หัวหน้างานต้องมีลักษณะของผู้แสวงหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอสนับสนุนให้มีการศึกษาคูณงาน เข้าอบรมสัมมนา เสิ่นวิทยากรเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานเปิดโอกาสและแสวงหาโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาวิชาชีพ โดยหัวหน้างานจะเป็นคนคอยกระตุ้น และให้กำลังใจแก่พนักงานให้ทำงานและปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ 3) พฤติกรรมการบริหารในฐานะเป็นผู้ให้การยอมรับ (Recognizer) คือหัวหน้างานต้องสร้างความยอมรับ

นับถือให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน และยอมรับนับถือผู้อื่น เมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ เป็นผู้ให้กำลังใจ และให้คำชมเชยยอมรับในผลสำเร็จของเพื่อนร่วมงานไม่ฉกฉวยโอกาสเอาผลงานของคนอื่นมาเป็นของตน หัวหน้างานต้องเป็นผู้ที่รอบรู้เหตุการณ์ คาคการณ์ เรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล 4) พฤติกรรมการบริหารในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือ (Helper) คือ หัวหน้างานต้องพร้อมที่จะเสนอช่วยแก้ปัญหาให้กับพนักงานเมื่อเขาติดขัด และจะต้องมีความห่วงใยดูแล เป็นที่ปรึกษาชี้แนะในการปฏิบัติงานให้เกิดความอบอุ่นแก่พนักงานที่มีปัญหา มาขอความช่วยเหลือทั้งปัญหาในการทำงานและเรื่องส่วนตัว เอาใจใส่ทุกข์สุขของพนักงานทุกคนรวมทั้งสนับสนุนพนักงานให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สร้างบรรยากาศให้พนักงานมีความรู้สึกอิสระในการสร้างสรรค์งาน 5) พฤติกรรมการบริหารในฐานะที่เป็นนักพูดที่เก่ง (Effective Speaker) คือ หัวหน้างานต้องมีความสามารถพูดจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือประสานสัมพันธ์กัน มีความสามารถในการเชิงการใช้ภาษา คอยโน้มน้าวจิตใจ สร้างค่านิยมและความเชื่อด้วยคำพูดและการกระทำ เพราะสิ่งนี้จะช่วยสร้างเสน่ห์ ความศรัทธาและความเชื่อถือ อย่งไรก็ตามหัวหน้างานจะต้องมีความจริงใจในการพูดด้วยความสามารถชี้แจงด้วยวาจาให้พนักงานเข้าใจนโยบายวัตถุประสงค์ของการบริหาร 6) พฤติกรรมการบริหารในฐานะเป็นผู้ประสานงานที่ดี (Coordinator) คือ หัวหน้างานต้องมีลักษณะเป็นผู้ประสานให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจ นอกจากประสานกับพนักงานในองค์กรแล้ว ยังสามารถประสานงานกับบุคคลในชุมชน ให้มีส่วนร่วมช่วยเหลือและร่วมแก้ปัญหาในองค์กรด้วย 7) พฤติกรรมการบริหารในฐานะเป็นผู้เข้ากับสังคมได้ (Social man) คือ หัวหน้างานต้อง

มีลักษณะด้านการเข้าสังคม ซึ่งได้กำหนดคุณลักษณะไว้ว่า หัวหน้างานเป็นผู้ที่มีความน่าไว้วางใจได้มาก ไม่โลเล หรือมีถ้อยคำที่กลับไปกลับมา มีความมั่นคงแน่วแน่ ไม่ประพฤติดุปฏิบัติสิ่งใด ๆ ที่เกินเลยจากความเหมาะสม เป็นผู้ที่มีความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยดี มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีไมตรีจิตต่อพนักงานทั้งหลาย

3. ขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียง

กลุ่มธุรกิจการเกษตรประกอบกิจการประเภทสัตว์ปีก ทางด้านการเลี้ยงไก่ มีลักษณะการดำเนินธุรกิจ 3 แบบ ได้แก่ ฟาร์มไก่พ่อแม่พันธุ์ โรงฟักไข่ และฟาร์มไก่เนื้อ ขอบเขตของกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงประกอบไปด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี นครนายก ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้ หอมไกล ต้นสัก (2553, หน้า 57 – 66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้ผู้นำ การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออก จากการศึกษพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้ผู้นำ และการสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานมีอำนาจในการพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อานนท์ สุขภาคกิจ (2550, หน้า 125-150) ได้ทำการศึกษาเรื่ององค์ประกอบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษาจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านการยอมรับนับถือ องค์ประกอบด้านการให้ความช่วยเหลือ องค์ประกอบด้านการโน้มน้าวจิตใจ องค์ประกอบด้านการรู้จักปรับปรุงแก้ไข องค์ประกอบด้านการเข้าสังคม องค์ประกอบด้านการประสานงาน องค์ประกอบด้านความคิดริเริ่ม ตัวแปรแต่ละตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัวแปร

นพพล ชมภูคำ (2553, หน้า 97-131) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการลาออกโดยสมัครใจของแรงงานในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษพบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างความคิดเห็นทางด้านพฤติกรรมและทัศนคติของตนเองและความคิดเห็นทางด้านพฤติกรรมและทัศนคติที่มีต่อผู้อื่น คือ พฤติกรรมการมาทำงานสาย ทัศนคติด้านการทำงานเฉื่อยชา ขาดประสิทธิภาพ ทัศนคติด้านความกระตือรือร้นลดลง ทัศนคติด้านความพึงพอใจต่องานลดลง และทัศนคติเกี่ยวกับความรู้สึกเครียดและกดดันลดลงหลังจากการลาออกพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างความคิดเห็นทางด้านพฤติกรรมและทัศนคติของตนเองและความคิดเห็นทางด้านพฤติกรรมและทัศนคติที่มีต่อผู้อื่น มีอยู่ 2 ส่วนด้วยกัน คือ ในส่วนที่คิดว่าตนเองแสดงพฤติกรรมมากกว่า คือ พฤติกรรมการลางาน และสำหรับในส่วนที่คิดว่าผู้อื่นแสดงพฤติกรรมมากกว่า คือ พฤติกรรมการขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ทัศนคติด้านการให้ความสนใจต่อเป้าหมายลดลง และทัศนคติด้านการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานลดลง

• วิธีดำเนินการ •

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นกระบวนการทำวิจัยที่นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ กล่าวคือ เป็นการใช้ตัวเลขมาประกอบการวิเคราะห์สรุปผล และนำเสนองานวิจัย

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออก 4 จังหวัด จำนวน 425 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจ

การเกษตร จังหวัดชลบุรี จำนวน 94 ตัวอย่าง จังหวัดนครนายก จำนวน 40 ตัวอย่าง จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 31 ตัวอย่าง และจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 41 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 206 ตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม โดยโครงสร้างของแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ตอนที่ 2 การวัดพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน จำนวน 40 ข้อ ตอนที่ 3 การวัดพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก จำนวน 26 ข้อ และตอนที่ 4 การวัดการตั้งใจลาออก จำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมาก เห็นด้วยค่อนข้างมาก เห็นด้วยค่อนข้างน้อย และเห็นด้วยน้อย โดยผู้วิจัยวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธี หาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cornbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89 และเมื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาแต่ละปัจจัยแล้วพบว่าได้ค่าระหว่าง .63 - .95

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในรูปแบบของเชิงปริมาณ โดยสถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ 1) วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร 2) วิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปร 3) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ 3.1) วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยแยกเป็นรายด้าน 3.2) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดแต่ละโมเดล

• ผลการศึกษา •

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

ผลการสำรวจได้แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 206 ชุด คิดเป็น 100% ของการตอบกลับพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.50 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 34-41 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 เมื่อจำแนกตามอายุงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.40

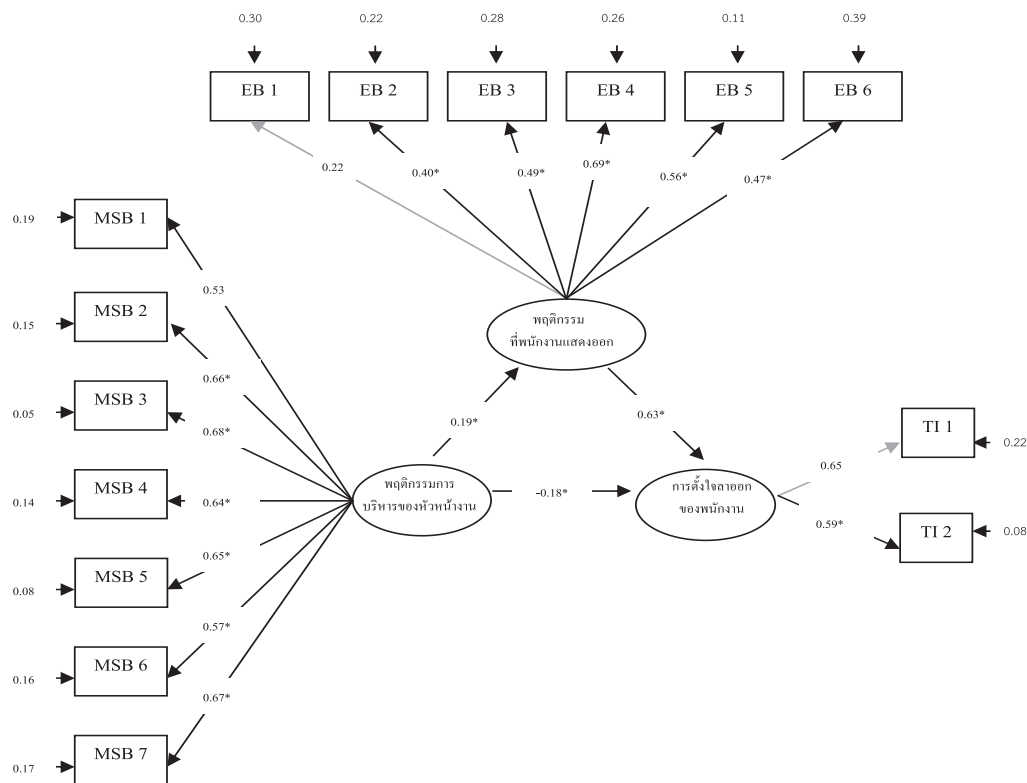
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้าน

พฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้างานที่วัดด้วยพฤติกรรมย่อยทั้ง 7 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยค่อนข้างมากทั้ง 7 ด้าน

สำหรับด้านพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกที่วัดด้วยพฤติกรรมย่อย 6 ด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยค่อนข้างมาก 1 ด้าน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานต่ำ เห็นด้วยค่อนข้างน้อย 2 ด้าน ได้แก่ การแสวงหางานที่จ่ายค่าตอบแทนสูง และสุขภาพจิตไม่ดี ส่วนอีก 3 ด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยน้อย ได้แก่ การขาดงาน การร้องทุกข์ และการเข้ารับการรักษาจากแพทย์

สำหรับด้านการตั้งใจลาออกของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการตั้งใจลาออกในด้านความคิดค่อนข้างน้อยและการตั้งใจลาออกทางด้านการกระทำอยู่ในระดับน้อย

2. ผลการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปร



Chi-Square = 87.41, df = 77, p = .19, GFI = .94, AGFI = .91, CFI = .99, RMSEA = .02, $R^2 = .39$
*p < .05

ภาพที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการตามสมมติฐานที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออก

ตัวแปรผล ตัวแปรสาเหตุ	EB			TI		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
MSB	.19* (.08)	-	.19* (.08)	-.06 (.08)	.12* (.05)	-.18* (.07)
EB	-	-	-	.63* (.13)	-	.63* (.13)

* $p < .05$

Chi-Square = 87.41, df = 77, $p = .19$, GFI = .94, AGFI = .91, CFI = .99, RMSEA = .02, $R^2 = .39$

จากตารางที่ 1 และภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออกมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งตรวจสอบโดยค่าดัชนีทางสถิติ ได้แก่ สถิติไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 87.41 (df. = 77) ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ (p) เท่ากับ .19 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ .94 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .91 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ .99 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .02

จากการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออกดังภาพที่ 2 และตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของการตั้งใจลาออกเท่ากับ .39 แสดงว่าพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน และ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก สามารถร่วมกันอธิบายความเปลี่ยนแปลงของการตั้งใจลาออกของพนักงานได้ร้อยละ 39

ผลการพิจารณาอิทธิพลทางตรงของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรแฝงการตั้งใจลาออก พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงมากที่สุด คือ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .63 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมา คือ พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ -.18 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ถ้าหัวหน้างานมีพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานในลักษณะที่ดีตามข้อบ่งชี้ของตัวแปรสังเกตได้ก็จะทำให้การตั้งใจลาออกของพนักงานทั้งในแง่ของความคิดและการกระทำจะลดน้อยลง

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมพบว่าพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานเท่ากับ .12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก

3. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยแยกเป็นรายด้าน

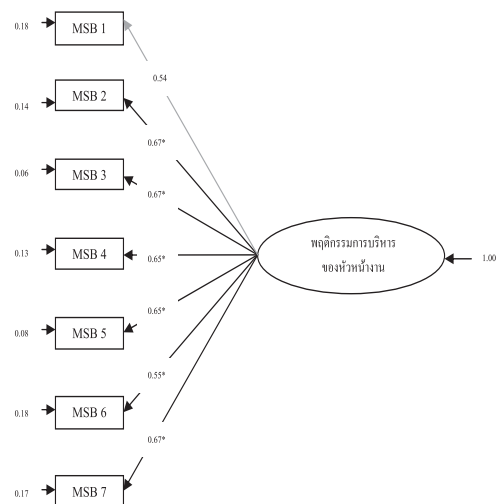
ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตร

Pearson Correlation															
	EB 1	EB 2	EB 3	EB 4	EB 5	EB 6	TI 1	TI 2	MSB 1	MSB 2	MSB 3	MSB 4	MSB 5	MSB 6	MSB 7
EB 1	1.000														
EB 2	.233**	1.000													
EB 3	.160*	.590**	1.000												
EB 4	.324**	.262**	.479**	1.000											
EB 5	.300**	.569**	.612**	.428**	1.000										
EB 6	.250**	.331**	.413**	.541**	.463**	1.000									
TI 1	.111	.269**	.341**	.439**	.364**	.479**	1.000								
TI 2	.082	.359**	.424**	.404**	.471**	.375**	.739**	1.000							
MSB 1	.296**	.079	.006	.122	.211**	.067	-.100	-.079	1.000						
MSB 2	.235**	.078	.009	.084	.202**	.035	-.055	-.073	.809**	1.000					
MSB 3	.296**	.123	.027	.100	.203**	.036	-.070	-.053	.746**	.825**	1.000				
MSB 4	.218**	.116	.032	.081	.182**	.010	-.088	-.065	.687**	.768**	.832**	1.000			
MSB 5	.282**	.062	-.010	.121	.139**	-.022	-.070	-.048	.712**	.774**	.774**	.789**	1.000		
MSB 6	.297**	.122	.115	.136	.244**	.027	-.037	-.010	.617**	.696**	.708**	.707**	.758**	1.000	
MSB 7	.283**	.067	.079	.101	.161**	.022	-.055	-.046	.651**	.740**	.717**	.721**	.795**	.775**	1.000

*p < .05, **p < .01

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงเดียวกันทั้ง 3 ตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกค่า โดยคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด สำหรับพฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้างาน คือ ผู้ให้ความช่วยเหลือกับผู้ให้การยอมรับ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก คือ การร้องทุกข์กับการเข้ารับการรักษาจากแพทย์ และการตั้งใจลาออก คือ การตั้งใจทางด้านความคิดกับการกระทำ

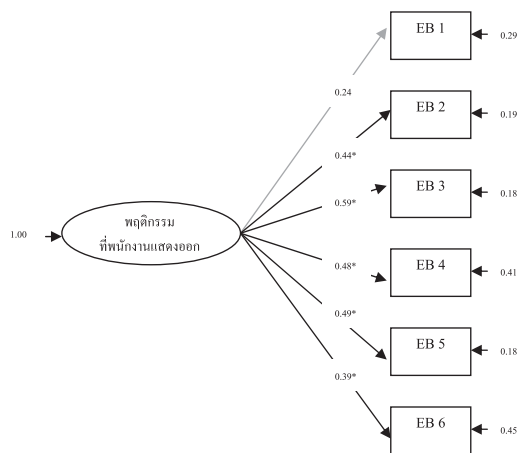
3.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดแต่ละโมเดล



Chi-Square = 13.07, df = 10, p = 0.22, RMSEA = .03
*p < .05

ภาพที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้างาน (MSB)

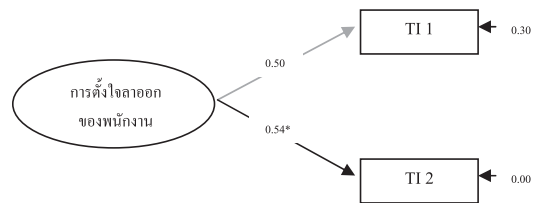
ภาพที่ 3 เป็นผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้างาน ปรากฏว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันและสามารถอธิบายพฤติกรรมกรรมการบริหารของหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี



Chi-Square = 5.39, df = 5, p = 0.37, RMSEA = .01
*p < .05

ภาพที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก (EB)

ภาพที่ 4 เป็นผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก ปรากฏว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันและสามารถอธิบายพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกได้เป็นอย่างดี



Chi-Square = 0.00, df = 0, p = 1.00, RMSEA = .00
*p < .05

ภาพที่ 5 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการตั้งใจลาออกของพนักงาน (TI)

ภาพที่ 5 เป็นผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการตั้งใจลาออกของพนักงาน ปรากฏว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันและสามารถอธิบายการตั้งใจลาออกของพนักงานได้เป็นอย่างดี เช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานผ่านพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก	ยอมรับ
2. พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ยอมรับ

● สรุปผลการวิจัย ●

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. การตั้งใจลาออกของพนักงานได้รับผลโดยตรงเชิงบวกจากพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกและได้รับผลโดยตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน

3. พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานมีผลทางอ้อมต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานโดยส่งผ่านพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก

● ข้อเสนอแนะ ●

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

หัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผนงานด้วยกันเสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ ร่วมช่วยกันแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้อำนาจในการตัดสินใจในเรื่องเล็กน้อยให้อิสระในการปฏิบัติงาน ให้โอกาสในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน และที่สำคัญที่สุดหัวหน้างานควรให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือให้ข้อเสนอแนะในการทำงานกับพนักงาน พนักงานจะได้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และหัวหน้างานควรหาสาเหตุที่ทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงพอใจ แล้วดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างใกล้ชิด ทำสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นเหมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกอบอุ่นใจ และเมื่อพบเห็นว่าพนักงานคนใดมีผลการปฏิบัติงานต่ำลงจากปกติ หรือแสดง

พฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานควรที่จะสอบถามกับพนักงานถึงสาเหตุและทำการแก้ไขให้คำปรึกษาก่อนที่พนักงานจะเกิดความเบื่อหน่าย จนถึงขั้นมีความคิดที่จะลาออก และอาจจะเกิดการตั้งใจลาออกตามมา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้น ควรมีการนำโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกไปใช้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องของโมเดลที่สร้างขึ้น และจากผลการวิจัยโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาสามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงได้เพียงร้อยละ 39 ถ้าคัดเลือกตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างานเพิ่มเข้ามาในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เช่น พฤติกรรมมุ่งงาน และพฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์ หรือพฤติกรรมเป็นผู้สั่งการ พฤติกรรมเป็นผู้สนับสนุน พฤติกรรมเป็นผู้ร่วมงาน และพฤติกรรมเป็นผู้มุ่งผลสำเร็จของงาน เป็นต้น อาจจะทำให้สามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงของการตั้งใจลาออกของพนักงานได้มากยิ่งขึ้น

● บรรณานุกรม ●

ทีติอาร์ไอเออีซีเจอวิกฤตชาติ แคลนแรงงาน
จี้รัฐเร่งพัฒนา. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 8 สิงหาคม
2555, เข้าถึงได้จาก

<http://www.manager.co.th>

นพพล ชมภูคำ. (2553). ปัจจัยที่มีผลกระทบ ต่อการ
ลาออกโดยสมัครใจของแรงงานในจังหวัดเชียงใหม่.

การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิคม จันทรวิฑูร. (2536). จดหมายข่าวราชบัณฑิตย
สถาน. วันที่ค้นข้อมูล 8 สิงหาคม 2555, เข้าถึงได้จาก
[http://www.royin.go.th/th/knowledge/
detail.php?ID=898](http://www.royin.go.th/th/knowledge/detail.php?ID=898)

วิฤตแรงงานภาคเกษตร. (2553). Smart Farm,
Flagship to support National Food Security,
Food Safety. วันที่ค้นข้อมูล 8 สิงหาคม 2555,
เข้าถึงได้จาก <http://mangobar.wordpress.com>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุต
สุวรรณภิรมย์ และสมศักดิ์ วาณิชยาภรณ์. (2545).
องค์การและการจัดการ.

กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สถาบันราชภัฏนครราชสีมา. (2545). ความหมาย
ของผู้นำ. วันที่ค้นข้อมูล 8 สิงหาคม 2555, เข้า
ถึงได้จาก
[http://www.rin.ac.th/article/leadership/
page1.1.html](http://www.rin.ac.th/article/leadership/
page1.1.html)

สมิต สัจฉกร. (2553). หลักที่จำเป็นสำหรับการ
ทำงานในยุคปัจจุบัน - HR การดำรงรักษา

บุคคลากรที่มีคุณภาพ. วันที่ค้นข้อมูล 8
สิงหาคม 2555, เข้าถึงได้จาก [http://www.tpa.or.
th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=
2&bookID=348&read=true&count=true](http://www.tpa.or.
th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=
2&bookID=348&read=true&count=true)

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2526). พฤติกรรม
ผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

เสาวณี จันทะพงษ์ และกรวิทย์ ต้นศรี. (2555).
การขาดแคลนแรงงานไทย : สภาพปัญหาสาเหตุและ

แนวทางแก้ไข. วันที่ค้นข้อมูล 8 สิงหาคม
2555, เข้าถึงได้จาก [http://www.ryt9.com/
s/bot/1433175](http://www.ryt9.com/
s/bot/1433175) หอมไกล ต้นสัก. (2553). ความ
สัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำ
การสนับสนุนทางสังคม และ

ความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจ
ลาออกจากงานของพยาบาล โรงพยาบาล
เชียงใหม่ราม

จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.

อัจฉริยา ประเสริฐศรี. (2552). ปัจจัยส่วนบุคคลและ
ปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของ

พนักงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตและจำหน่าย
เฟอร์นิเจอร์แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์การจัดการ
มหาบัณฑิต,

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์,
คณะ การ จั ด การ และ การ ท ่อ ง เที ย ว ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

อานนท์ สุขภาคกิจ. (2550). องค์ประกอบพฤติกรรม
ภาวะผู้นำของผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษา.

ดุชนิพนธ์บริหารการศึกษาดุชนิพนธ์,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

Bluedorn, A.C. (1982). The Theories of Turn-
over: Causes, Effect, and Meaning.

Research In Sociology of Organization,
1, 75-128.

Griffiths, D.E. (1956). Human Relations in
School Administration. New York:

Appleton-Century Crofts.

Lawler, E.E. (1972). Pay and Organization Effectiveness : A Psychological View.

Industrial and Labor Relations Review, 25(3), 451.

Mowday, R.T., Steer R. M. & Porter L.M. (1981). Employee-Organization Linkages :

The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. New York :

Academic Press.

Thorne, K. & Pellant, A. (2007). The Essential Guide to Managing Talent. London:

Kogan.



●● ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ ภาษาอังกฤษ ปี พ.ศ. 2554
The Achievement of teaching service in Human Resource
Management: English Section 2011 ●●

วงศ์ บุญเจริญ*

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภาษาอังกฤษ ในภาคปลายปี พ.ศ. 2554 และศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชานี้เมื่อจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตที่ลงทะเบียนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภาษาอังกฤษ ในปี พ.ศ. 2554 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรและด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากในด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านเนื้อหาสาระ และด้านการส่งเสริมการตลาด ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับต่างกันเมื่อจำแนกตามชั้นปี ในด้าน เนื้อหาสาระและกระบวนการเรียนการสอน และผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับต่างกันเมื่อจำแนกตามคณะในด้านเนื้อหาสาระและ ด้านกระบวนการเรียนการสอน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ การเพิ่มด้านการประชาสัมพันธ์ โดยควรเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และการอำนวยความสะดวกในการหาข้อมูลเกี่ยวกับรายวิชา ในด้านเนื้อหาสาระที่เป็นภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่จำเป็น จึงควรมีการปรับปรุงพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษของนิสิต โดยเฉพาะด้านการฟังและการอ่าน ในด้านกระบวนการเรียนการสอนควรพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ดียิ่งขึ้น ส่วนด้านบุคลากรและด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้รักษาระดับที่ดี มากอยู่แล้วไว้

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Email address: fbusp cb@ku.ac.th

ABSTRACT

This study was aimed to evaluate the total achievement level of teaching service in Human Resource Management subject, English section and to study the achievement level of teaching service in this subject classified by personal factors. The data were collected from all students registered in 2nd semester, 2011. The analytical statistics used were percentage, arithmetic mean and standard deviation.

The results from this study were shown that there were highest achievement levels in personal factor and physical environment factor. There were high achievement levels in process, product and promotion. From hypothesis testing, there were differences achievement levels when classified by years of study in process and product with similar to the achievement levels when classified by faculties. The suggestions from this study in promotion factor were to use many communication channels and provide convenience in finding subject information. The other suggestions were to improve product achievement through student English skill development program especially in listening skill and in reading skill. Process achievement should be improved continuously to get better result. Personal factor and physical environment factor were already in the best levels, so these service levels should keep on for future practice.

บทนำ ● ●

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Faculty of Business Administrations, Kasetsart University) ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2535 โดยแยกมาจากคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ออกเป็น 2 คณะ คือ คณะเศรษฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ ซึ่งคณะบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย 5 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาการตลาด ภาควิชาการจัดการ ภาควิชาการเงิน ภาควิชาการจัดการการผลิต และภาควิชาบัญชี

ในระดับปริญญาตรี ได้สอนในหลักสูตรที่เป็นภาษาไทยมาโดยตลอด ต่อมาคณะบริหารธุรกิจ มีแนวคิดในการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษจึงได้

มีการเปิดหมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษขึ้นในบางวิชา ในระยะแรกก็มีปัญหาด้านมีจำนวน นิสิตมาเข้าเรียนในหมู่เรียนภาษาอังกฤษน้อยแต่ในปัจจุบันพบว่า จำนวนนิสิตที่สนใจลงทะเบียนเรียนในหมู่ภาษาอังกฤษ นั้น มีจำนวนมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากนิสิตเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อปรับตัวให้พร้อมกับการเปิดประเทศเสรีในเขตอาเซียน จากกระแสดังกล่าวปัญหาเดิมในเรื่องนิสิตมาลงทะเบียนน้อยจึงหมดไปแต่ปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ คือ การเรียนการสอนที่เป็นภาษาอังกฤษนั้น มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับใดจำเป็นต้องปรับปรุงในด้านใดบ้าง

การวัดผลสัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการมีผู้ทำการวิจัยหลายท่าน (เช่นจิตติมา อัครดิพงษ์, 2552; กาญจนา สิริกุลรัตน์และคณะ, 2553; ทิพย์ศรีจันทร์และคณะ, 2547) โดยวิจัยในหลักสูตรภาษาไทยซึ่งมีการเรียนการสอนเป็นภาษาไทย จึงต่างจากการวิจัยในครั้งนี้ที่เป็นการวิจัยในหลักสูตรภาษาไทยแต่ในหมู่ที่มีการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งที่รายละเอียดระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้เปิดหมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษ เป็นเกณฑ์ในการวัดผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอน ในฐานะผู้รับบริการหรือลูกค้า ต่อการให้บริการการเรียนการสอนของภาควิชาการจัดการในฐานะผู้ให้บริการอันเป็นภาพที่สะท้อนใน หลากหลายมุมมองที่แตกต่างจากการประเมินของนิสิตที่มีต่อการประเมินอาจารย์ในระบบประเมินการเรียนการสอนที่เป็น ส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

● วัตถุประสงค์ ●

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษในภาคปลายปี พ.ศ. 2554 และ
2. ศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

● สมมติฐานการวิจัย ●

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปีที่แตกต่างกัน มีระดับของผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านคณะที่แตกต่างกัน มีระดับของผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอนวิชา การบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน

● วิธีการศึกษา ●

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม และการใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยเก็บข้อมูลจากนิสิตทั้งหมดจำนวน 45 คน ที่ลงทะเบียนและเข้าสอบไล่

● วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ●

1. ตัวแปรอิสระ คือชั้นปีและคณะที่นิสิตศึกษาอยู่ ใช้ค่าความถี่และร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดง ออกมาในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย
2. ตัวแปรตาม คือ เนื้อหาสาระของวิชา (Product) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (Personal) กระบวนการในการเรียนการสอน (Process) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดย แสดงออกมาในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย

● ผลการศึกษา ●

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิตแยกตามคณะ

คณะ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์
บริหารธุรกิจ	31	68.9
สังคมศาสตร์	12	26.7
วิทยาศาสตร์	2	4.4
รวม	45	100.0

ตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิตแยกตามชั้นปี

ชั้นปี	ความถี่	เปอร์เซ็นต์
ปี 3	13	28.9
ปี 4	32	71.1
รวม	45	100.0

นิสิตที่ลงทะเบียนมี 2 ชั้นปี พบว่าส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 71.1 ส่วนนิสิตชั้นปีที่ 3 มีเพียงร้อยละ 28.9 ส่วนคณะที่ลงทะเบียนมี 3 คณะ คือ คณะบริหารธุรกิจซึ่งมีจำนวนนิสิตลงทะเบียนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาเป็นนิสิตคณะสังคมศาสตร์ คือ ร้อยละ 26.7 และนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ลงทะเบียนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 3 ผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยที่วัดต่อความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับ
เนื้อหาสาระของวิชา (Product)			
1. จำนวนหน่วยกิต	4.09	.848	มาก
2. จำนวนบทเรียน	4.13	.661	มาก
3. เนื้อหาครบถ้วน สอดคล้องตามรายละเอียดวิชา	4.20	.611	มาก
4. เนื้อหาที่มีความทันสมัย	4.09	.763	มาก
5. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้	4.44	.624	มากที่สุด
6. เอกสารประกอบการสอนเป็นภาษาอังกฤษ แต่อาจารย์ผู้สอนบรรยายเป็นภาษาไทย	3.84	.852	มาก
7. เอกสารประกอบการสอนเป็นภาษาอังกฤษ และอาจารย์ผู้สอนบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ	3.11	.920	ปานกลาง
รวมคันทเนื้อหาสาระของวิชา	3.99	.779	มาก
การส่งเสริมการตลาด (Promotion)			
1. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับรายละเอียดวิชา	4.00	.640	มาก
2. ความสะดวกในการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับรายละเอียดวิชา	3.76	.712	มาก
3. ความหลากหลายของช่องทางติดต่อสื่อสาร กับอาจารย์ผู้สอน	3.76	.957	มาก
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารใ้ค้ดิสิต	3.64	.609	มาก
5. การชี้แจง/แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา และรายละเอียดของวิชา	3.98	.783	มาก
รวมคันทการส่งเสริมการตลาด	3.83	.617	มาก
บุคลากร (Personal)			
1. ความตรงต่อเวลาในการเข้าสอน	4.67	.522	มากที่สุด
2. ความรู้ของอาจารย์ผู้สอน	4.64	.529	มากที่สุด
3. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เรียน	4.40	.654	มากที่สุด
4. ความเอาใจใส่ช่วยเหลือค้ดิสิต	4.38	.650	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้ค้ดิสิตซักถามเมื่อสงสัย	4.60	.654	มากที่สุด
6. การแต่งกาย บุคลิกภาพ กิริยาอาการ ของอาจารย์ผู้สอน	4.60	.580	มากที่สุด
รวมคันทบุคลากร	4.55	.598	มากที่สุด
กระบวนการในการเรียนการสอน (Process)			
1. ระบบการใช้ชื่อเข้าเรียน	4.20	.661	มาก
2. การสอนโดยการบรรยายอย่างเดี่ยว	3.73	.863	มาก
3. การสอนโดยการบรรยายประกอบการทำรายงาน	3.89	.745	มาก
4. อาจารย์สอนคนเดี่ยวต่อ 1 หมู่เรียน	4.16	.706	มาก
5. ความเหมาะสมของวันและเวลาเรียน	4.13	.726	มาก
6. ตารางเรียนเป็นไปตาม course syllabus	4.38	.650	มากที่สุด
7. ข้อสอบมีการผสมผสานระหว่างอัตนัยและปรนัย	3.69	.733	มาก
รวมคันทกระบวนการในการเรียนการสอน	4.03	.726	มาก
กระบวนการในการเรียนการสอน (Process)			
1. ระบบการใช้ชื่อเข้าเรียน	4.20	.661	มาก
2. การสอนโดยการบรรยายอย่างเดี่ยว	3.73	.863	มาก
3. การสอนโดยการบรรยายประกอบการทำรายงาน	3.89	.745	มาก
4. อาจารย์สอนคนเดี่ยวต่อ 1 หมู่เรียน	4.16	.706	มาก
5. ความเหมาะสมของวันและเวลาเรียน	4.13	.726	มาก
6. ตารางเรียนเป็นไปตาม course syllabus	4.38	.650	มากที่สุด
7. ข้อสอบมีการผสมผสานระหว่างอัตนัยและปรนัย	3.69	.733	มาก
รวมคันทกระบวนการในการเรียนการสอน	4.03	.726	มาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับ
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)			
1. จำนวนนิสิตเพนภายในเขตห้องเรียน	4.24	.645	มากที่สุด
2. อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนครบถ้วน	4.31	.633	มากที่สุด
3. อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.40	.688	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมทางต้น แสง สี เสียง และอุณหภูมิในห้องเรียนเหมาะสม	4.22	.823	มากที่สุด
รวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.29	.697	มากที่สุด

ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษอยู่ใน ระดับมากที่สุดมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร (4.55) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (4.29) ซึ่งคะแนนด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการวิจัยของจิตติมา อัครดิพิพงศ์ (2552), ทิพย์วัลย์ ศรีจันทร์ และคณะ (2547) ส่วนผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชานี้ที่อยู่ในระดับมากที่สุดมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการในการเรียนการสอน (4.03) ด้านเนื้อหาสาระของวิชา (3.99) การส่งเสริมการตลาด (3.83) ตามลำดับ

● ผลการทดสอบสมมติฐาน ●

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปีที่แตกต่างกันมีระดับผลสัมฤทธิ์ การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการ บริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง
1. เนื้อหาสาระของวิชา (Product)		
2. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	✓	.645
3. บุคลากร (Personal)	✓	.633
4. กระบวนการในการเรียนการสอน (Process)		.688
5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)	✓	

ผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่ภาษาอังกฤษเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามชั้นปี พบว่า

มีความแตกต่างกันในปัจจัยทางด้านเนื้อหาสาระของวิชา (Product) และด้านกระบวนการในการเรียนการสอน (Process) และผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนการสอนเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามชั้นปีไม่แตกต่างกันได้แก่การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (Personal) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

ในด้านเนื้อหาสาระของวิชา (Product) ที่พบว่ามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามชั้นปี กล่าวคือนิสิตปีสาม ได้ผลอยู่ในระดับมาก (3.43) ส่วนนิสิตในปีสี่อยู่ในระดับมากที่สุด (4.21) ซึ่งอาจเนื่องจากนิสิตในปีสี่มีความสามารถด้าน ภาษาอังกฤษในระดับที่ดีกว่าจึงเข้าใจเนื้อหาสาระมากกว่า จึงให้ระดับคะแนนสูงกว่านิสิตในปีที่สาม เช่นเดียวกันกับด้าน กระบวนการในการเรียนการสอนพบว่า นิสิตในปีที่สามอยู่ในระดับมาก (3.53) ส่วนนิสิตในปีสี่อยู่ในระดับมากที่สุด (4.23) อาจเนื่องจากมีความเคยชินและความสามารถในการปรับตัวที่ดีกว่า จึงให้คะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านคณะที่แตกต่างกันมีระดับผลสัมฤทธิ์ การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการ บริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง
1. เนื้อหาสาระของวิชา (Product)		
2. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	✓	.645
3. บุคลากร (Personal)	✓	.633
4. กระบวนการในการเรียนการสอน (Process)		.688
5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)	✓	

ผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่ภาษาอังกฤษเมื่อจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลตามคณะ พบว่ามี

ความแตกต่างกันในปัจจัยทางด้านเนื้อหาสาระของวิชา (Product) กับกระบวนการในการเรียนการสอน (Process) ส่วนผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนการสอนเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านคณะและไม่แตกต่างกันได้แก่ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (Personal) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

ในด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านที่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามคณะในด้านเนื้อหาสาระของวิชา และด้านกระบวนการในการเรียนการสอนนั้น พบว่านิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีความคิดเห็นในด้านสาระวิชาในระดับมากที่สุด (4.50) ในขณะที่นิสิตคณะสังคมศาสตร์และนิสิตคณะบริหารธุรกิจอยู่ในระดับมาก (โดยมีระดับคะแนน 4.10 และ 3.95 ตามลำดับ) ซึ่งน่าจะเป็นความคิดเห็นของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ในแง่ที่เป็นเนื้อหาที่แปลกใหม่จากที่เคยเรียนมาจาก คณะวิทยาศาสตร์ จึงเห็นว่าด้านเนื้อหาสาระเป็นข้อที่ให้คะแนนมากที่สุด ในขณะที่นิสิตทางด้านคณะสังคมศาสตร์และ คณะบริหารธุรกิจอาจเรียน เนื้อหาที่คล้ายคลึงกันมาแล้วบ้างจากที่เคยเรียนมาในคณะของตัวเองจึงให้คะแนนอยู่ในระดับมากเท่านั้น ส่วนทางด้านกระบวนการในการเรียนการสอนพบว่านิสิตคณะวิทยาศาสตร์และนิสิตคณะสังคมศาสตร์มีความเห็นอยู่ในระดับมาก (4 และ 3.54 ตามลำดับ) ในขณะที่นิสิตคณะบริหารธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด (โดยมีระดับ คะแนน 4.22) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตคณะบริหารธุรกิจ อาจมีความเคยชินจึงให้คะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด

● ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ●

ด้านการส่งเสริมการตลาดแม้ว่าจะได้คะแนนในระดับมากที่สุดแต่ก็เป็นปัจจัยด้านที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับ ปัจจัยด้านอื่นๆ

จึงสมควร ให้ปรับปรุงการส่งเสริมการตลาดใน คณะ บริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นิสิตมากขึ้น เช่น เพิ่มความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ ผู้สอน เพิ่มความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ รายละเอียดวิชา และเพิ่มความสะดวกในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ รายละเอียดวิชา เช่น สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบถามข้อมูล

ด้านเนื้อหาสาระ มีผลสัมฤทธิ์ได้คะแนนอยู่ในระดับมากแต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าระดับคะแนนของข้อย่อย เช่นเรื่องเอกสารประกอบการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษและอาจารย์ผู้สอน สอนเป็นภาษาอังกฤษนั้น ได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากนิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการเรียนที่หนักกว่าการเรียนในหมู่ภาษาไทยเพราะนอกจากต้องทำ ความเข้าใจเนื้อหาในวิชานั้นแล้วยังต้องเข้าใจด้านภาษาอังกฤษด้วย จึงควรมีการปรับพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษก่อนการ เรียน โดยเฉพาะด้านการฟังและการอ่าน และควรมีการทดสอบระดับความสามารถด้านภาษาอังกฤษก่อนและอนุญาตให้ นิสิตที่ผ่านเกณฑ์ในระดับที่กำหนดไว้เท่านั้น จงลงเรียนในหมู่ภาษาอังกฤษได้ ส่วนนิสิตที่ได้คะแนนต่ำกว่าระดับที่กำหนดก็ให้ไปเรียนหมู่ภาษาไทยแทน

ด้านกระบวนการในการเรียนการสอนควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แม้ว่ามีระดับผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ในด้านต่างๆ เช่น ระบบการเช็คชื่อเข้าเรียน, การสอนโดยการบรรยายประกอบการทำรายงานและการทำกิจกรรม, อาจารย์สอนคนเดียวต่อ 1 หมู่เรียน, ความเหมาะสมของวันและเวลาเรียน, ข้อสอบมีการผสมผสานระหว่าง อัดนัยและปรนัย

เพื่อพัฒนาให้ระดับผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ด้านบุคลากร เป็นด้านที่ได้รับระดับคะแนนมากที่สุดนั้น เห็นสมควรให้รักษาระดับในการให้บริการดังกล่าว อันได้แก่ อาจารย์ผู้สอน การแต่งกาย บุคลิกภาพ กิริยาจา การตรงต่อเวลา ความรู้และความสามารถในการถ่ายทอด ในส่วน สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็ได้รับระดับคะแนนมากที่สุดเช่นกัน จึงสมควรรักษาระดับการให้บริการในปัจจุบันไว้ อันได้แก่ ขนาดห้อง อุปกรณ์ในการสอน แสง สี เสียง

● ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ●

1. วิจัยระดับความรู้ทางภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการเรียน หมู่บรรยายเป็นภาษาอังกฤษ ในรายวิชาของคณะ บริหารธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะนิสิตที่ต้องการเรียนหมู่ภาษาอังกฤษให้มีความสามารถทางภาษาที่เหมาะสม และใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกนิสิตที่ต้องการเรียนในหมู่ภาษาอังกฤษ

2. วิจัยการประชาสัมพันธ์ รูปแบบช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับรายวิชาที่เหมาะสม ทั้งนี้เพราะนิสิตที่ต่างคณะ ต่างชั้นปีกัน อาจมีความนิยมใช้สื่อหรือช่องทางเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับรายวิชาไม่เหมือนกัน นอกจากนี้อาจไม่ตรงกับช่องทางที่อาจารย์ใช้ในการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ดังนั้นถ้าทราบพฤติกรรมและความชอบของนิสิตก็สามารถปรับการ ประชาสัมพันธ์ในช่องทางและรูปแบบที่เข้าถึงนิสิตได้ดีขึ้น

● เอกสารและสิ่งอ้างอิง ●

กาญจนา สิริกุลรัตน์และคณะ. 2553. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของ หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553. เชียงใหม่:

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ดาวรุ่ง ไอยเดช. 2552. ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาหลักการตลาดภาคฤดูร้อน 2552 วารสาร เกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ . 2543 จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิตติมา อัครธิตพิงค์. 2552. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของนักศึกษาภาคปกติ ระดับปริญญาตรี 4ปี สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประจำปีการศึกษาที่ 2/ 2552. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ทิพวัลย์ ศรีจันทร์ และคณะ. 2547. งานวิจัย “การศึกษาผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนผ่านระบบ วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ของการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์เพื่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต” คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2554 ข้อมูลพื้นฐานภาควิชาการจัดการ การประกันคุณภาพการศึกษาภาควิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Chaplin, J.P. 1968. Dictionary of Psychology. New York: Penquin Books.

Darchini, D./Giannini, S./Gola, M. : Quality assurance and evaluation of programs at the University of Bologna. Heidelberg 2006, pp. 5-22.dot

Deem, R./Hillyard, S./Reed, M. : Knowledge, Higher education and the new Managerialism. The Changing management of UK University. Oxford 2007.

Hansson, F.: **Organizational Use of Evaluation.** In: Evaluation 2006, Vol 12 (2), pp. 159-178.

Phillip, K.. **Marketing Management.** 12 th ed. Upper Sadle River, New Jersey. Prentice Hall. Inc., 2009.

Taut, S.: **What have we learn about stakeholder involvement in program evaluation?** In: Studies in Educational Evaluation 2008, Vol. 34, pp. 224-230.

Vroom, W.H. 1964. **Workand Motivation.** NewYork: John Wiley and Sons Inc.

Wolman, B.B. 1973, **Dictionary of Be havioral.** Van Nostrand: Reinheld Company.

●● ระบบบริหารการจัดการข้อมูลท่องเที่ยวในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน Tourist Information Management System Using Web Application ●●

กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต¹ จักรกฤษณ์ เสน่ห์ นมะหุต²
Kanokkarn Snae Namahoot Chakkrit Snae Nama oot

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวในประเทศไทย ถือว่าเป็นหนึ่งในหัวใจหลักที่สามารถสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียนและกระจายรายได้ให้กับประเทศและทุกภูมิภาคเป็นอย่างดี แต่จะพบว่า ศักยภาพในการบริหารจัดการในการให้บริการข้อมูลท่องเที่ยวที่นั่นยังคงต้องมีการแก้ไขปรับเปลี่ยนให้เข้ากับเทคโนโลยีปัจจุบัน เช่น ทำให้สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวได้อย่างครบถ้วน ซึ่งในปัจจุบันนี้ ไม่มีการบริการข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวและวิสาหกิจบริการให้ครบถ้วนทันสมัย ข้อมูลการบริการ เช่น แหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้า และร้านขายของที่ระลึกต่างๆที่เปิดการให้บริการ ขาดการประชาสัมพันธ์เป็นจำนวนมาก บางแห่งยังไม่มีการจัดทำการประชาสัมพันธ์ที่ดีเพียงพอ หรือไม่มีการประชาสัมพันธ์ใดๆ เลย เป็นผลให้นักท่องเที่ยวอาจจะไม่ไปเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเนื่องจากขาดข้อมูลสนับสนุนการท่องเที่ยว นอกจากนี้ การจัดทำการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ อาจจะเสียค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง ซึ่งร้านค้า หรือ องค์กรทางธุรกิจหรือหน่วยงานบางแห่ง ไม่สามารถจัดทำในส่วนนี้ได้เพราะปัญหาด้านงบประมาณ อีกทั้งผู้ประกอบการธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเว็บไซต์ไม่มากนัก จึงอาจทำให้เกิดการเสียโอกาสในการประชาสัมพันธ์

จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบบริหารจัดการ บริการข้อมูลท่องเที่ยว ผ่าน Web Application และจัดทำเพิ่มแพลตฟอร์มของเว็บไซต์ โดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านการจัดทำเว็บไซต์มาก ก็สามารถที่จะจัดทำเว็บเพจของหน่วยงานที่สนับสนุนการท่องเที่ยว หรือองค์กรทางด้านธุรกิจของตนเองได้ง่ายขึ้น และ สะดวกสบายมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจและฟื้นฟูด้านการท่องเที่ยวจากการช่วยอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลการท่องเที่ยว

อีกทั้งได้นำระบบที่พัฒนานี้ไปประยุกต์ใช้ร่วมกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ เสน่ห์ (สุรางค์รัตน์ เชาวโคกสูง และ จักรกฤษณ์ เสน่ห์, 2552) ในการเชื่อมโยงเส้นทางการเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ให้บริการต่างๆ ภายใน เขตภาคเหนือ ซึ่งประกอบด้วย จังหวัด พิชญโลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ และ อุตรดิตถ์ซึ่งทำให้สามารถสามารถทราบแผนการเดินทาง และยังสามารถรับบริการข้อมูลการบริการที่พักโดยตรงในรูปแบบ Real-Time ทำให้วางแผนการเดินทางได้หลายทางเลือกตามความต้องการ ซึ่งงานวิจัยนี้สามารถเป็นต้นแบบในการขยายผลสู่ภูมิภาคอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี

¹ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

²ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำสำคัญ : การท่องเที่ยว ระบบสารสนเทศ ระบบจัดการข้อมูล, เว็บแอปพลิเคชัน

ABSTRACT

Thai tourism is one of the primary factors for building up an economy that significantly contributed to the country economy in many regions. However, the potentials of tourist information management and service still have to be improved and adapted to upcoming technology changes; for instance, attracting tourists to come as well as delivering complete and updated information. Information services, such as tourist places, hotels, shops, restaurants, and souvenir shops lack necessary publicity and advertisement. Some do not have the adequate public appearance, and without any good publicity as a result, tourists will not travel due to lack of information support. Besides this, tourist information advertisement via Web sites is costly, and, as a result, stores or organizations can not rely on the Web because of budget problems. In addition, business owners are not familiar and do not understanding the development of the site. This can cause a loss of promotion opportunities.

According the above problems, researchers had the idea to develop a Web-based information management application and to create a template of the site. Users do not need to have the knowledge of developing Web sites but are capable of creating Web pages of organizations or their businesses that support tourism more easily and more comfortably. It also helps stimulate the economy and revive the tourism of facility travel information. In addition, the development of this application was co-operated with Snae's research on connecting routes and tourist information within the northern part of Thailand, covering four provinces: Phitsanulok, Sukhothai, Petchabun and Uttaradit, which makes it possible to get the travel map. It also offers information services directly in real-time to plan travel options on-demand. which can be easily extended to other regions in Thailand, or even country-wide.

Keywords : Tourism, Information System, Information Management, Web Application

บทนำ ●●

การท่องเที่ยวภายในประเทศนั้นมีหลายรูปแบบได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์และวัฒนธรรมพื้นถิ่น และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬา ในบรรดาการท่องเที่ยวหลายรูปแบบนี้ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้เริ่มเป็นที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยวชาวไทยในปัจจุบัน และได้กลายเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มเจริญเติบโตเพิ่มมากขึ้นในแวดวงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งหน่วยงานที่ดูแลแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรคำนึงถึงการส่งเสริมการตลาดมากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านการใช้แผ่นพับการท่องเที่ยว (Tourism Brochures) เนื่องจากมีอิทธิพลต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวโดยจะเห็นได้จากการศึกษาของ Molina and Esteban (2006) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์และประโยชน์ของแผ่นพับการท่องเที่ยว และพบว่าแผ่นพับการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการก่อเกิดภาพลักษณ์และการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวโดยแผ่นพับควรมีสีสันที่ดึงดูด มีรูปแบบที่มองเห็นได้และมีภาพที่สวยงาม ซึ่งจะสามารถก่อให้เกิดภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว อีกทั้งควรมีการจัดทำเว็บไซต์ที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวครั้งแรกและ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวซ้ำดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยของ Lehto (Lehto et. al, 2004) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของประสบการณ์ครั้งก่อนๆ ต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในวันหยุด ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในการสร้างโอกาสที่ดีที่จะเสนอทางเลือกของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวซึ่งมีประสบการณ์ในระดับ

ต่างๆ กัน ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนาแบบแนะนำแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายและดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยให้บริการความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวและข้อมูลการท่องเที่ยวต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้นและเข้าไปสู่ชุมชนมากขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายกับบุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นการสืบค้นข้อมูล ทำธุรกิจซื้อขาย โฆษณารวมไปถึงประชาสัมพันธ์ต่างๆ สามารถที่จะกระทำได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกสบาย รวมไปถึงธุรกิจทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว สามารถที่จะสืบค้นข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก หรือ ร้านค้าร้านอาหารของที่ระลึกต่างๆ การประชาสัมพันธ์ จำเป็นต่อการสนับสนุนการท่องเที่ยว ซึ่งข้อมูลในปัจจุบันเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่สนับสนุนการท่องเที่ยว หรือองค์กรทางธุรกิจที่มีอยู่จริง ยังมีน้อยอยู่ บางแห่งยังไม่มีมีการจัดทำประชาสัมพันธ์ที่ดีเพียงพอหรือไม่มีการประชาสัมพันธ์ใดๆ เลย ดังนั้น ถ้าหน่วยงานที่สนับสนุนการท่องเที่ยว ร้านค้า หรือองค์กรทางธุรกิจใดไม่มีการประชาสัมพันธ์ หรือ เผยแพร่ข้อมูลผ่านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต อาจผลทั้งต่อด้านธุรกิจ เป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีแล้ว จะทำให้นักท่องเที่ยวไม่ไปเที่ยวแหล่งที่ไม่มีข้อมูล

นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์โดยทั่วไปทำได้หลาย รูปแบบ ทั้งผ่านสื่อ โทรทัศน์วิทยุ รวมไปถึงการจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งแต่ละรูปแบบ ล้วนแล้วแต่เสียค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะ การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนมาก มีความรู้ความเข้าใจในการสร้าง หรือพัฒนา เว็บไซต์ไม่มากนัก อาจจะต้องจ้างผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจมาจัดทำเว็บไซต์ขึ้นในราคาที่สูง ซึ่งองค์กร ทางธุรกิจ หรือหน่วยงาน

บางแห่ง ไม่สามารถจัดทำในส่วนนี้ได้เพราะปัญหาด้านงบประมาณ จึงอาจทำให้เกิดการเสียโอกาสด้านธุรกิจอย่างน่าเสียดาย

จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบบริหารการจัดการ บริการข้อมูลท่องเที่ยวผ่าน web application และจัดทำเพิ่มเพลตของเว็บไซต์ โดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านการจัดทำเว็บไซต์มาก ก็สามารถที่จะจัดทำเว็บเพจของหน่วยงานที่สนับสนุนการท่องเที่ยว หรือองค์กรทางด้านธุรกิจของตนเองได้ง่ายขึ้น และ สะดวกสบายมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจและฟื้นฟูด้านการท่องเที่ยวจากการช่วยอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลการท่องเที่ยว

● แนววรรณกรรม ●

Rayman-Bacchus and Molina (2001) ได้นำเสนอและรวบรวมแนวทางของธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend) ของธุรกิจท่องเที่ยว บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง โดยองค์ประกอบของเว็บไซต์ที่ให้บริการควรประกอบไปด้วย การจัดการทัวร์ท่องเที่ยว บริการการจัดการระบบให้บริการการจอง และ เอเยนต์ท่องเที่ยว เพื่อการบริการข้อมูลและการบริการแก่นักท่องเที่ยวที่ครบวงจรและทั่วถึง

งานวิจัยของ Watson et. al (2004) นำเสนอต้นแบบของ The Tourist Experience Model เกี่ยวข้องกับวงจรของการบริการลูกค้า (Customer Service Life Cycle Model) ในประเทศแถบยุโรป วงจรดังกล่าว ควรจะประกอบไปด้วย 1.การดึงดูดความสนใจลูกค้า เช่น การบริการข้อมูลที่ครบถ้วน โปรโมชันต่างๆ ที่น่าสนใจ 2.การนำทาง เช่น การแสดงเส้นทางการเดินทาง 3. ความต้องการของลูกค้า 4. การยืนยันสิทธิการครอบครองของแหล่งวิสาหกิจ

หรือ การยืนยันการมีตัวตนอยู่จริงของแหล่งวิสาหกิจนั้นๆ 5. การเชื่อมโยงแหล่งวิสาหกิจที่ไร้พรมแดน เช่น สามารถเชื่อมโยงได้ทั้งร้านอาหารทุกภูมิภาค มีข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีขอบเขตการบริการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าหรือเป็นการเปิดตลาดให้นักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการได้ดี

Buhalisa and Law (2008) ได้นำเสนอบทสรุปแนวทางการสำเร็จและองค์ประกอบของธุรกิจท่องเที่ยวบนเครือข่ายเว็บไซต์ (e-Tourism) ย้อนหลังไป 20 ปี โดยองค์ประกอบของธุรกิจท่องเที่ยว และเทคนิคของการออกแบบพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ (W3C) สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและออกแบบระบบในปัจจุบัน

Wang and Bian (2007) ได้นำเสนอเทคนิคที่ช่วยแก้ปัญหาการแสดงผลและรับส่งข้อมูลรูปภาพ หรือเทคนิค High Dynamic Range Imaging: HDRI ลงบน Google Maps โดยใช้เทคโนโลยี Ajax แสดงผลผ่าน Web Browser โดยที่เครื่อง Client ใช้เทคโนโลยีของ JavaScript ในการแสดงผล แต่ยังไม่สามารถแบ่งการแสดงผลเป็นหลายระดับชั้น (Layer) ได้ การออกแบบ Web application ร่วมกับ Google Maps นี้ จึงแสดงผล ได้เพียง Layer เดียว เช่นไม่สามารถแทรกอนิเมชัน ซ้อนทับ Layer เพื่อแสดงให้กับผู้ใช้บริการได้

ต่อมา Tan et. al. (2008) ได้นำเสนอต้นแบบการพัฒนาการแสดงผลแผนที่โดยใช้ Google Maps API ร่วมกับ AJAX และ XMLภายใต้เทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน 2.0 ขึ้นมาเป็นต้นแบบ Framework ที่แตกต่าง เพื่อแก้ปัญหาการให้บริการข้อมูลได้รวดเร็ว แต่ทั้งนี้การรวมเทคโนโลยีเพียง Google Maps กับ AJAX ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหารูปแบบการรับส่งข้อมูลได้รวดเร็วมากนัก

จากงานวิจัยของ Snae et. al. (2008) ซึ่งได้พัฒนาระบบ Multimedia ในการแก้ปัญหาการดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยระบบนี้จะใช้ทั้งภาพเสียงและ วีดีโอ รวมทั้ง 3D Animation สำหรับการท่องเที่ยวในการทำระบบ Multimedia ภายในจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้ Google Map API มาจัดการตารางเดินรถตามสถานที่สำคัญภายในจังหวัดพิษณุโลก อีกทั้งยังพัฒนา Animation 2D ในการบรรยายประวัติสมเด็จพระนเรศวร

อีกทั้งงานวิจัยของ Brueckner et. al. (2008) ซึ่งได้ให้แนวคิดของการจัดการท่องเที่ยวแบบเสมือนจริง โดยนักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ในการท่องเที่ยว หรือไม่จำเป็นต้องเดินทางไปเที่ยวตามสถานที่ที่ค่อนข้างจะอันตรายและอาจเกิดปัญหาหรืออุบัติเหตุต่างๆ ได้ถ้าไม่มีการเตรียมพร้อมที่ดีพอ ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้ระบบนี้เป็นระบบนำเที่ยวแบบเสมือนจริง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

จากการศึกษางานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าธุรกิจการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะให้บริการ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงและเพื่อการให้บริการข้อมูลและการบริการแก่นักท่องเที่ยวที่ครบวงจรและการบริการข้อมูลที่ครบถ้วน โดยบางงานวิจัยจะใช้ระบบ Multimedia ในการแก้ปัญหาการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการของเว็บไซต์แต่ระบบเหล่านี้จะทำให้เกิดการประมวลผลที่ซ้ำและการอัปเดตของข้อมูลทำได้ยาก ซึ่งการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ Multimedia จะต้องใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้การแสดงผลของข้อมูลที่ครบถ้วน อีกทั้งเว็บไซต์การให้บริการข้อมูลท่องเที่ยวนั้นส่วนใหญ่จะออกแบบและพัฒนาจากนักโปรแกรมซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวต่างๆ

มีส่วนร่วมน้อยมาก ทำให้เกิดปัญหาการใช้งานที่ยุ่งยาก ดังนั้นในงานวิจัยนี้ได้ออกแบบพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีของเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อแก้ปัญหาการให้บริการข้อมูลได้รวดเร็ว โดยสามารถแก้ไขปัญหารูปแบบการรับส่งข้อมูลได้รวดเร็วและถูกต้อง อีกทั้งยังให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการออกแบบการใช้งาน ทำให้ระบบที่พัฒนามีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานโดยเฉพาะผู้ใช้งานที่ไม่มีความรู้ทางด้านโปรแกรมเลย

● วิธีดำเนินงานวิจัย ●

ในงานวิจัยนี้ได้ทำการพัฒนาเพิ่มเพลตของเว็บไซต์เพื่อสนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยว โดยใช้ข้อมูลเขตพื้นที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเขต 3 ซึ่งประกอบไปด้วย จังหวัดพิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย และอุตรดิตถ์ ซึ่งข้อมูลท่องเที่ยวจะถูกจัดเก็บและแสดงผ่านเว็บแอปพลิเคชันโดยการพัฒนาเพิ่มเพลต (Template) นั้นจะถูก แบ่งแยกออกเป็น 4 รูปแบบ ตามประเภทของข้อมูลสนับสนุนการท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม/ที่พัก ร้านค้าทั่วไปสถานที่ท่องเที่ยว และร้านอาหาร

โดยในการพัฒนาระบบนั้นจะเริ่มต้นจากการพัฒนาและนำเสนอระบบงานให้ผู้ใช้ทดลองใช้ โดยนำข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น มาทำการปรับปรุงแก้ไขและเสริมเติมแต่งเพิ่มเติมในภายหลังโดยจะใช้ วิธีการแบบ Prototyping โดยเริ่มจากโครงร่างของระบบอย่างคร่าว ๆ (Outline Requirements) โดยการทดลองสร้างระบบขึ้นมาใช้งานมีจุดมุ่งหมายที่จะค้นหารายละเอียดของระบบ หลังจากได้ทดลองใช้ศึกษาคุณลักษณะของระบบที่ต้องการแล้ว แสดงขั้นตอนการดำเนินงานตามลำดับคือ การพัฒนาระบบตัวอย่างจะถูกพัฒนามาจากโครงร่างของระบบอย่างง่าย (Outline Specification) เมื่อระบบตัวอย่างดังกล่าวถูกนำ

มาศึกษาทดลองใช้และประเมินผล จนผู้ใช้รู้สึกพอใจในขั้นตอนและวิธีการทำงานแล้ว กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ตามปกติก็จะเริ่มต้น โดยการนำเอารายละเอียดของระบบ (System Specification) และโครงสร้างหลักของระบบต้นแบบตัวอย่าง (Prototype Components) มาประกอบการดำเนินการสร้างระบบงานที่ต้องการขึ้นมา และระบบงานใหม่นี้จะถูกทดสอบความถูกต้องสมบูรณ์ (Validate) จากข้อเสนอแนะที่ได้รับเพื่อให้ได้ระบบงานที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ระบบ จนกว่าจะเป็นที่ยอมรับได้ ซึ่งวิธีการนี้จะช่วย ลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบงาน

ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน คือ PHP โดยมี MySQL เป็นโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล และใช้ AJAX (Asynchronous JavaScript And XML) ซึ่งเป็นเทคนิคในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อให้ความสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ดีขึ้น โดยการรับส่งข้อมูลในฉากหลัง ทำให้ทั้งหน้าของเว็บไม่ต้องโหลดใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งช่วยทำให้เพิ่มความเร็วในการใช้งานและแสดงผลของข้อมูลท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากการทำงานของเว็บแอปพลิเคชันที่ใช้เทคนิคของ AJAX นั้นเป็นการทำงานแบบ Asynchronous หรือการติดต่อสื่อสารแบบไม่ต่อเนื่อง โดยเซิร์ฟเวอร์จะทำการส่งผลลัพธ์เป็นเว็บเพจให้ผู้ใช้ทันทีโดยไม่ต้องรอให้ประมวลผลเสร็จก่อน หลังจากนั้นเว็บเพจที่ผู้ใช้ได้รับจะทำการดึงข้อมูลในส่วนต่างๆที่หลังหรือจะดึงข้อมูลก็ต่อเมื่อผู้ใช้ต้องการเท่านั้น สำหรับการจัดรูปแบบของเอกสารที่เขียนในเว็บเพจให้มีความเป็นระเบียบสวยงามนั้นได้ใช้ CSS (Cascading Style Sheets) เป็นภาษาสแตลชีตที่สามารถทำให้ข้อมูลต่างๆภายในเว็บไซต์มีการจัดหน้าให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และแสดงผลที่ง่ายต่อการอ่าน

เหตุผลที่นำเอาเทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชันมาใช้ เนื่องจากความสามารถและข้อดีของภาษา PHP มีความยืดหยุ่นในการใช้งานและมีความสามารถในการ Embedded ในแท็ก HTML ได้ และ PHP, MySQL เป็นซอฟต์แวร์แบบเปิดเผย (Open Source) ที่ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน กล่าวคือเป็นโปรแกรมที่ฟรี ซึ่งสามารถ Download มาใช้งานได้ฟรี ทั้งตัว Source Cod และเอกสารอ้างอิงมาใช้โดยไม่ผิดกฎหมาย อีกทั้งยังมี มีประสิทธิภาพการทำงานสูง ทำงานได้รวดเร็ว ซึ่งสามารถรองรับการเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented Programming) และความสามารถในการสร้างกราฟิกได้ดี มีความสามารถที่ติดต่อกับฐานข้อมูลได้หลายโมเดล และการจัดการฐานข้อมูลด้วย MySQL ซึ่งสามารถจัดการฐานข้อมูลผ่าน Web Browser โดยใช้โปรแกรม PHPMyAdmin ทำให้สะดวกต่อการนำมาใช้งาน และสามารถรองรับข้อมูลขนาดใหญ่ อีกทั้งการกำหนดสิทธิและรหัสผ่านมีความปลอดภัย ความยืดหยุ่นสูง ในการเข้าถึงข้อมูลได้มีการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) ทำให้ผู้ใช้มีความมั่นใจว่าข้อมูลจะมีความปลอดภัย ไม่มีใครสามารถทำการเข้าถึงข้อมูลได้หากไม่ได้รับอนุญาต

● การดำเนินการออกแบบระบบ ●

- วิเคราะห์หาความต้องการของระบบ และออกแบบรูปแบบการทำงานของระบบโดยรวม ซึ่งประกอบด้วย

- ส่วนของการจัดทำระบบฐานข้อมูลของเว็บ
- ส่วนของผู้ใช้บริการ ขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน เช่น ชื่อร้านหรือสถานที่ประเภทของหน่วยงาน
- ส่วนของสมาชิก ขั้นตอนการจัดการ

หน้าเว็บ และข้อมูลในเว็บของตนเอง

○ ส่วนของนักท่องเที่ยว และผู้ใช้ที่สืบค้นข้อมูลทั่วไป ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล ขั้นตอนการให้คะแนนโรงแรมหรือที่พัก ขั้นตอนการแสดงความคิดเห็นต่อโรงแรมและที่พัก

○ ส่วนของผู้ดูแลระบบ (Admin) ขั้นตอนการจัดการสมาชิก ขั้นตอนการแก้ไขข้อมูลสมาชิก อันได้แก่ เพิ่ม ลบ และแก้ไข การจัดการรูปภาพ และจัดการกับฐานข้อมูล เช่น เพิ่ม ลบ แก้ไขความคิดเห็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานของผู้ใช้ทั่วไปหรือ สมาชิก

● ออกแบบข้อมูลต่างๆ ก่อนพัฒนาระบบ เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดและทิศทางการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน รวมทั้งทำให้ทราบถึงวิธีการพัฒนาระบบให้ได้ตามที่ต้องการของผู้ใช้งานด้วยในการออกแบบระบบนั้นจะใช้ Use Case Diagram สำหรับระบุกิจกรรมต่างๆ ที่ ผู้ใช้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบ และใช้ Data Flow Diagram สำหรับระบุกระบวนการต่างๆ ที่ต้องพัฒนากายในระบบ

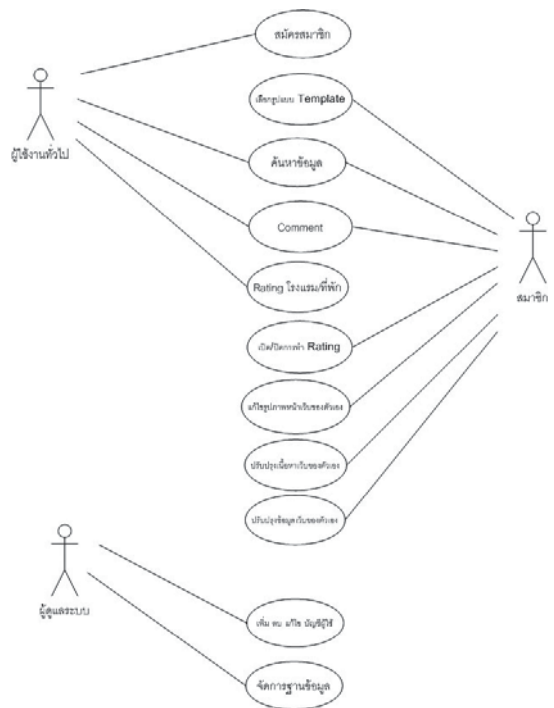
● พัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชันโดยทำตามขั้นตอนดำเนินการตามที่ได้ออกแบบไว้ และพัฒนาโครงสร้างของเว็บไซต์เพื่อเป็นตัวการสื่อสารระหว่างผู้ใช้และโปรแกรมที่รองรับฐานข้อมูล โดยใช้ PHP, MySQL, AJAX, และ CSS ในการพัฒนาระบบ

● ทดสอบ แก้ไข โดยนำระบบไปให้กลุ่มตัวอย่างทดสอบ แล้วดูผลของระบบว่าให้ผล ตามที่ต้องการหรือไม่หรือมีส่วนใดที่ผิดพลาดหรือไม่ และสามารถเพิ่มส่วนที่ทำให้ระบบสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

● ทำการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานของระบบ

● สรุปผลประเมินผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การออกแบบ Use Case Diagram ซึ่ง Use Case Diagram เป็นแผนภาพที่จำลองการใช้งานระบบโดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรม ได้ผลดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดง Use Case Diagram ของระบบ

การออกแบบ Data Flow Diagram เป็นเครื่องมือในการนำเสนอรายละเอียดภาพรวมของระบบ โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อเขียนแผนการไหลของข้อมูล สำหรับอธิบายกระบวนการทำงานเป็นแผนภาพให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจดังรูปที่1

จาก Data Flow Diagram ภาพรวมของระบบรูปที่1 จะเห็นได้ว่าสิทธิการใช้งานของระบบถูกแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลักได้แก่ ผู้ใช้ทั่วไปหรือนักท่องเที่ยว สมาชิก และผู้ดูแลระบบ

● ส่วนของผู้ใช้ทั่วไป หรือนักท่องเที่ยว ที่ไม่ได้เป็นสมาชิก สามารถทำการค้นหาข้อมูลท่องเที่ยว เช่น ค้นหาโรงแรม แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์นี้ได้ตามต้องการ

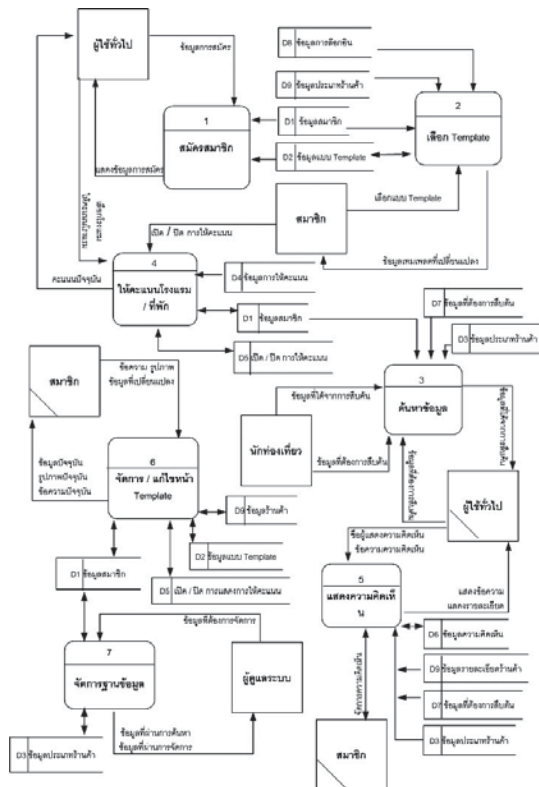
● ผู้ใช้งานทั่วไปที่สมัครเป็นสมาชิกได้แก่เจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว ส่วนของสมาชิก หลังจากสมัครสมาชิกแล้ว สามารถมีสิทธิจัดการหน้าเว็บ และแก้ไขข้อมูลในเว็บของตนเองได้ขอใช้บริการเว็บ และสามารถเลือกรูปแบบ Template ในการสร้างและจัดการข้อมูลและแก้ไขรายละเอียดของการประกอบการของตนเองได้ สามารถจัดระดับความพอใจ (Rating) ของโรงแรมที่เข้าพักได้โดยการให้คะแนน และแสดงความเห็นโรงแรมหรือที่พักสามารถทำการค้นหา ข้อมูลท่องเที่ยวได้

● ส่วนของผู้ดูแล สามารถทำการจัดการสมาชิก แก้ไขข้อมูลสมาชิก อันได้แก่ เพิ่ม ลบ แก้ไข การจัดการรูปภาพ จัดการกับฐานข้อมูล เช่น เพิ่ม ลบ แก้ไข ความคิดเห็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานของผู้ใช้ทั่วไปหรือ สมาชิกได้

ข้อมูลที่จะทำการจัดเก็บสำหรับระบบบริหารจัดการ การท่องเที่ยวมีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลสมาชิก
2. ข้อมูลรายละเอียดและรูปแบบ Template
3. ข้อมูลประเภทร้านค้า
4. ข้อมูลคะแนน Rating
5. ข้อมูลการเปิดปิดการ Rating
6. ข้อมูลการแสดงความเห็นต่อโรงแรม / ที่พัก

7. ข้อมูลที่ค้นหา / สืบค้น
8. ข้อมูลการ Login
9. ข้อมูลรายละเอียดร้านค้า



รูปที่ 2 แสดง Data Flow Diagram

ระบบบริหารจัดการข้อมูลท่องเที่ยวประกอบด้วยระบบย่อยดังต่อไปนี้

1. ระบบสมัครสมาชิก
2. ระบบจัดการแก้ไขหน้า Template ที่สามารถเลือกและแสดงข้อมูลรายละเอียด บันทึกแบบ Template ที่ต้องการได้
3. ระบบค้นหาข้อมูลซึ่งสามารถเลือกประเภท ข้อมูล/ระบุเงื่อนไขแสดงข้อมูลการค้นหาจากเงื่อนไข
4. ระบบให้คะแนนโรงแรม/ที่พักโดยสามารถ เลือกโรงแรมที่ต้องการให้คะแนน ทำการ

ให้คะแนนพร้อมทั้งแสดงผลการให้คะแนนได้

5. ระบบแสดงความคิดเห็น ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นต่อโรงแรม/ที่พัก ร้านค้า สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และสามารถแสดงผลการแสดงความคิดเห็นได้

6. ระบบจัดการฐานข้อมูลซึ่งสามารถแก้ไขหรือเพิ่มสณประกอบการต่างๆได้ หรือจัดการกับหน้าต่างแสดงผลของ Template ได้ เช่น เปลี่ยน Title เปลี่ยนสีพื้นหลัง เปลี่ยนการไล่ระดับสีแก้ไขกราฟฟิค เป็นต้น

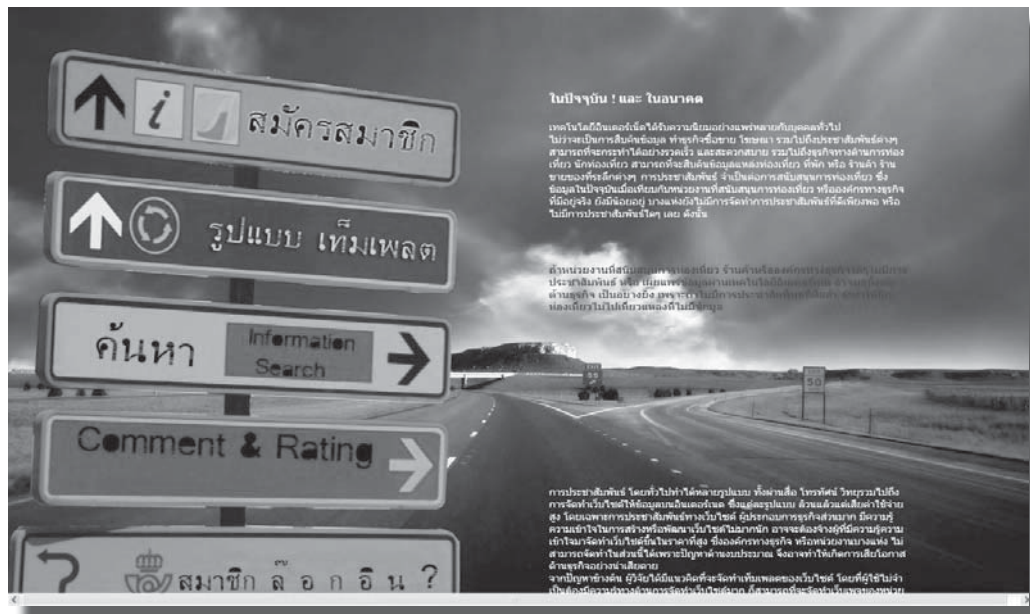
● การดำเนินการพัฒนาระบบ ●

ในการพัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชันมีขั้นตอนดำเนินการตามที่ได้ออกแบบไว้ ดังนี้

- พัฒนาหน้าเว็บเพจหลัก
- พัฒนาเพิ่มเพลต ที่จะนำมาใช้ในระบบ
- จัดทำระบบจัดการบริหารข้อมูล

ท่องเที่ยวต่างๆ ของเว็บไซต์ เช่น ระบบค้นหาข้อมูลระบบแสดงความคิดเห็น

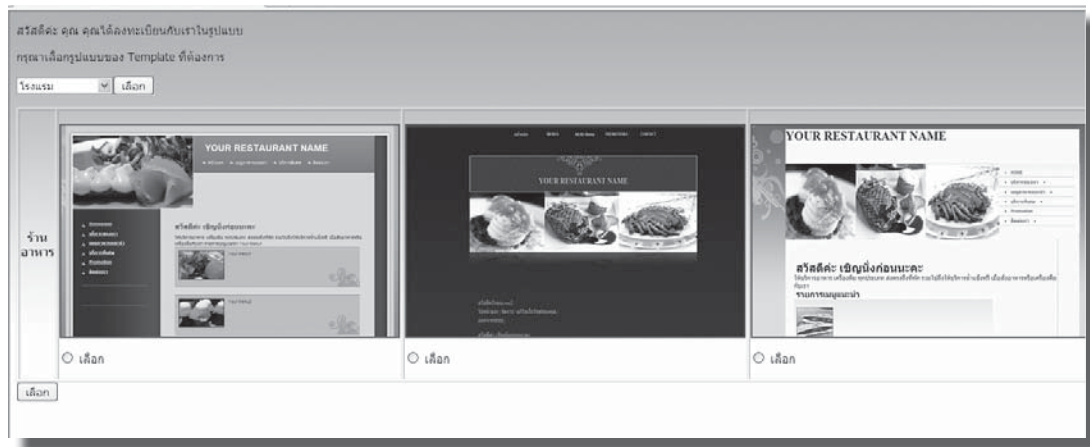
1 พัฒนาหน้าเว็บเพจหลักและส่วนของ โปรแกรม



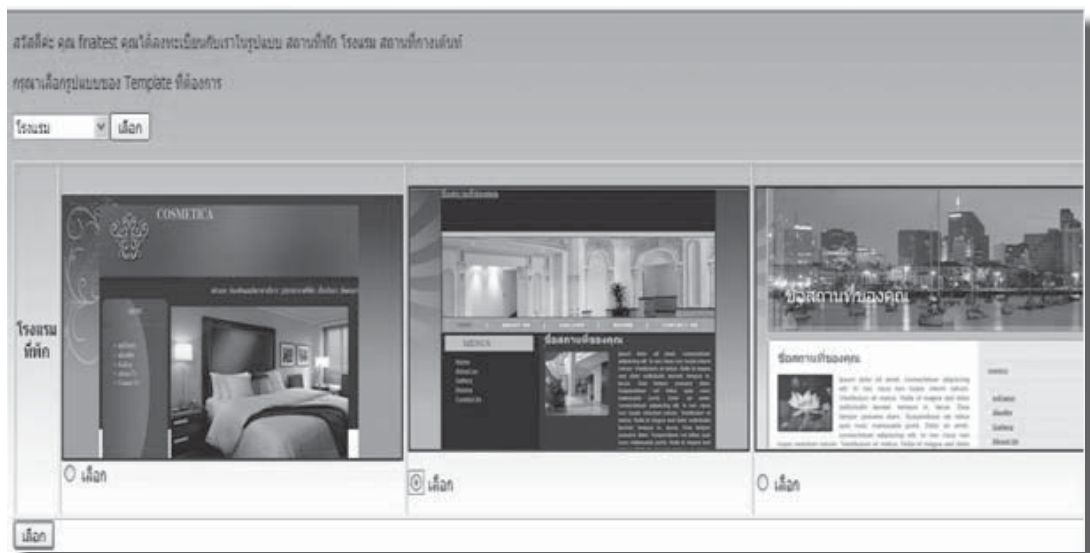
รูปที่ 3 แสดงหน้าเว็บหลัก

2 พัฒนารูปแบบเพิ่มเพลต ที่จะนำมาใช้ในระบบ

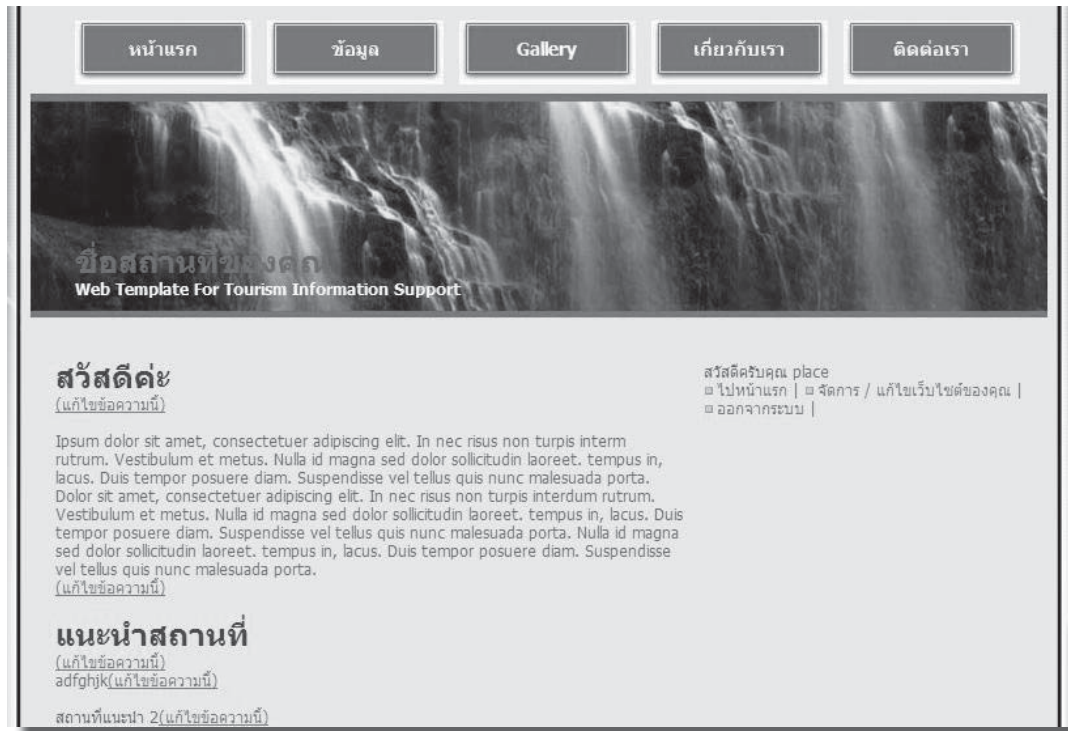
การพัฒนารูปแบบของ Template แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ตามชนิดของหน่วยงานที่สนับสนุน ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย Template ร้านอาหาร Template โรงแรม / ที่พัก Template สถานที่ท่องเที่ยว และ Template ร้านค้าทั่วไป ตามลำดับ



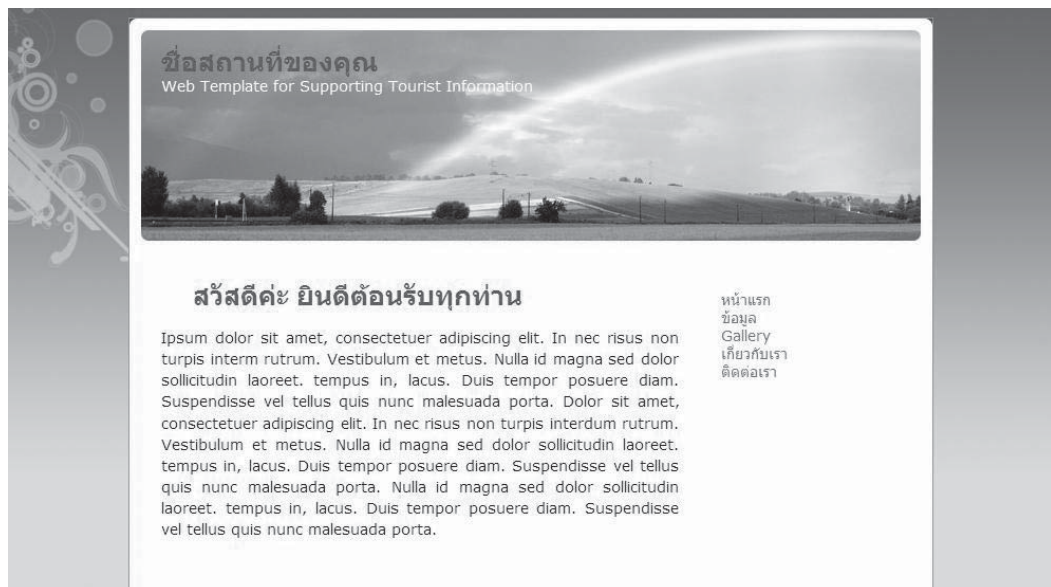
รูปที่ 4 ตัวอย่างหน้าจอการเลือกเทมเพลตของร้านอาหาร



รูปที่ 5 ตัวอย่างหน้าจอการเลือกเทมเพลตของโรงแรม



รูปที่ 6 ตัวอย่าง Template สถานที่ท่องเที่ยว แบบที่ 1



รูปที่ 7 ตัวอย่าง Template สถานที่ท่องเที่ยว แบบที่ 2

3 จัดทำระบบจัดการบริหารข้อมูลท่องเที่ยวต่างๆ ของเว็บไซต์ เช่น ระบบค้นหาข้อมูล ระบบแสดงความคิดเห็น

ระบบค้นหาข้อมูล

กลับหน้าแรก | Log In

พิมพ์สิ่งที่คุณต้องการค้นหา!

เลือกหมวดการค้นหา...

☒ ค้นหาจากชื่อสถานที่ ☐ ค้นหาจาก E-mail

🔍

ประเภทที่ต้องการค้นหา

☒ โรงแรม / ที่พัก

☐ ร้านอาหาร

☐ สถานที่ท่องเที่ยว / อุทยาน

☐ ร้านค้าทั่วไป

ตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ที่ต้องการค้นหา

🔍 (ชื่อสถานที่ท่องเที่ยว หรือ อำเภอ หรือ จังหวัดก็ได้)

ที่พักล่าสุด.. ร้านอาหารล่าสุด..

รูปที่ 8 หน้าจอแสดงการค้นหาข้อมูลท่องเที่ยว

Rating System

โรงแรม ที่พัก ทั้งหมดในฐานข้อมูล คลิกที่ชื่อของที่พักหรือ
โรงแรมเพื่อทำการให้คะแนนในขั้นต่อไป

- ☐ hotel3 ★★★★★
คะแนนในปัจจุบัน : 3.75 จากจำนวน 3 ครั้ง
- ☐ hotel ★★★★★
คะแนนในปัจจุบัน : 3.375 จากจำนวน 1 ครั้ง
- ☐ hotel2 ★★★★★
คะแนนในปัจจุบัน : 3.5 จากจำนวน 3 ครั้ง

3,34375คุณที่ได้ให้คะแนนต่อ hotel ดังนี้ :

คะแนนโดยรวม : 4

คะแนนความสะอาดและปลอดภัยของที่พัก : 4

คะแนนความสะอาดสบาย : 5

คะแนนต่อทัศนียภาพ : 3

คะแนนเฉลี่ย ที่คุณให้กับ hotel คือ : 4

คะแนนเฉลี่ยทั้งหมดของ hotel คือ : 3,34375

ไปหน้าหลัก

รูปที่ 9 หน้าจอการให้คะแนนต่อโรงแรมและที่พักพร้อมแสดงผลลัพธ์

● ผลการวิจัย ●

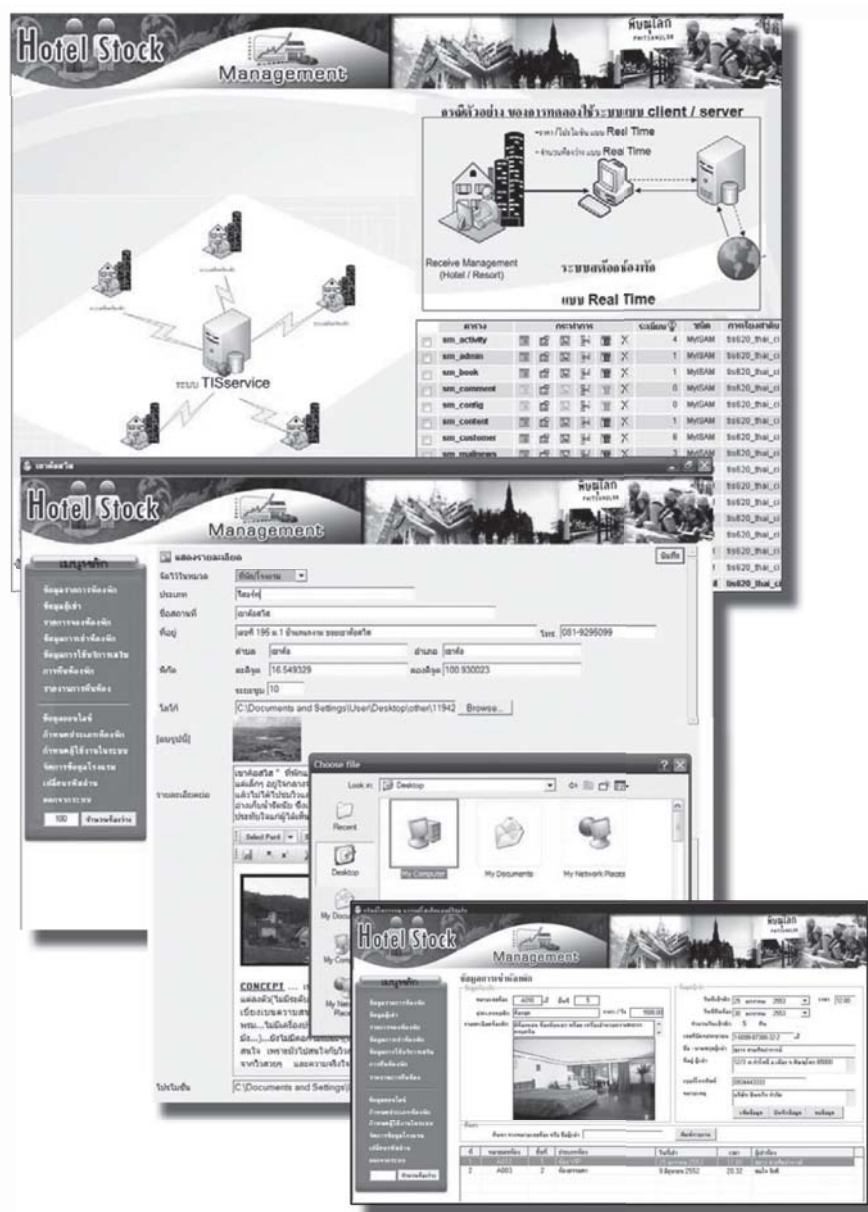
ในการจัดการข้อมูลในส่วนของ Web Application หรือ เว็บไซต์หลักที่แสดงเนื้อหาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวและวิสาหกิจบริการ ในรูปแบบเว็บเพอร์ต้นผู้วิจัยได้นำระบบที่บริหารจัดการนี้ไปประยุกต์ใช้ร่วมกับงานวิจัยของจักรกฤษณ์ เสน่ห์ (สุรางค์รัตน์ เชาวโคกสูง และ จักรกฤษณ์ เสน่ห์, 2552) และจัดเป็นศูนย์กลางบริหารจัดการข้อมูลท่องเที่ยวสำหรับเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยใช้

แผนที่ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) ในการเชื่อมโยงเส้นทางการเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ให้บริการต่างๆ และวางแผนการท่องเที่ยว (Travel/Route Planning) รวมทั้งแสดงข้อมูลและโปรโมชั่นที่มาจากการติดต่อกับระบบสต็อกห้องพักโดยตรง (Real-Time Promotion / Data Service) โดยที่ระบบสามารถจัดการเพิ่ม / แก้ไข / ลบ จุดพิกัดและข้อมูลการท่องเที่ยวและวิสาหกิจบริการได้ดังรูปที่ 10

รูปที่ 10 การจัดการข้อมูลในส่วนของ Web Application

ในส่วนของการจัดการข้อมูลในส่วนของโปรแกรม แอปพลิเคชันระบบสต็อกห้องพักนั้นระบบสามารถนำข้อมูลห้องพักมาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบ Real-Time บนแผนที่ GIS ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบนั้นประกอบไปด้วย การบริการข้อมูลของแหล่งวิสาหกิจท่องเที่ยว ราคาโปรโมชั่นห้องพักในช่วง

ฤดูกาลต่างๆ จากแหล่งวิสาหกิจบริการท่องเที่ยวโดยตรง ดังรูปที่ 11 นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจบริการที่พิกัดด้วย



รูปที่ 11 ส่วนของ Program Application ระบบสต็อกห้องพัก

ผลการประเมิน ความพึงพอใจการใช้งาน (Rating Scale) 5 ระดับ โดยคำถามมีลักษณะระบบบริหารการจัดการข้อมูลท่องเที่ยวในรูปแบบแบบมาตรวัดของลิเกิร์ต (Likert Scale) ได้ผลการเว็บแอปพลิเคชัน โดยสอบถามผู้ใช้งานระบบนี้จำนวนประเมินดังตารางที่ 1

60 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended) การตอบใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตารางที่ 1: แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของระบบ

ข้อ	รายการ	N = 60		ความหมาย
		$\bar{x}$	SD	
1	ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	4.415	0.711	มาก
2	ความตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	4.744	0.783	มากที่สุด
3	ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ	4.543	0.647	มากที่สุด
4	ความถูกต้องในการทำงานของระบบ	4.672	0.823	มากที่สุด
5	ความสวยงามและทันสมัยของระบบ	4.812	0.729	มากที่สุด
		4.668	0.739	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการข้อมูลท่องเที่ยวในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันในด้านความสวยงามและทันสมัยของระบบที่ระดับมากที่สุด เมื่อเทียบกับหัวข้ออื่น ๆ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยต่ำสุดก็คือ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของระบบโดยรวมของผู้ใช้งานถือว่าอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ดังนั้นสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของระบบบริหารจัดการข้อมูลท่องเที่ยวในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันได้ว่า ผู้ประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

บทสรุป ● ●

ระบบบริหารจัดการข้อมูลท่องเที่ยวในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันที่พัฒนานี้สามารถใช้งานตามความต้องการของผู้ใช้ได้ รองรับการทำงานและนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นพื้นฐานของเว็บเพจของท่องเที่ยวภาคเหนือ เขต 3 มีพื้นที่รับผิดชอบ 4 จังหวัด ได้แก่ พิชญ์โลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ และอุดรดิตถ์ อีกทั้งยังสามารถทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้โดยผู้ใช้งานได้ส่วนการค้นหาข้อมูลภายในเว็บ สามารถค้นหาได้

ผลตามที่ต้องการ ทดสอบจากการทดลองของผู้พัฒนาแล้วพบว่า สามารถค้นหาได้อย่างน่าพอใจ โดยหน้าเว็บหลักมีการออกแบบที่สื่อความหมายในการเดินทางท่องเที่ยวโดยอาศัยข้อมูล และมีลักษณะการใช้งานที่ง่าย ใช้แผนที่รูปภาพในการสื่อสาร กับผู้ใช้แยกเมนูออกเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน ทำให้ง่ายต่อการใช้งานระบบในส่วนของการพัฒนาตัวเพิ่มแพลตฟอร์มได้ใช้ลักษณะรูปภาพหรือการออกแบบที่สื่อความหมายถึง แต่ละสถานที่แต่ละการใช้งาน ซึ่ง แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ โรงแรม / ที่พัก /

ร้านค้าทั่วไป สถานที่ท่องเที่ยว และร้านอาหาร สำหรับผู้ใช้งานทั่วไปนั้น สามารถเข้ามาใช้งานระบบได้ในส่วนของการค้นหาข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นต่อโรงแรมและที่พักได้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการที่ได้รับข้อมูลเหล่านี้ นำไปประยุกต์ใช้หรือตัดสินใจพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแนวทางธุรกิจท่องเที่ยวของตนเองต่อไปได้อย่างดี

การทดสอบและการประเมินการใช้งานเว็บแอปพลิเคชันในส่วนการใช้งานต่างๆ แล้ว พบว่าการใช้งานเว็บแอปพลิเคชันนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น ระบบมีความสมบูรณ์ในระดับที่ดีมากสามารถนำไปใช้งานได้จริง และ รองรับการทำงานและนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นพื้นฐานของเว็บเพจของข้อมูลท่องเที่ยวทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลได้โดยผู้ใช้งานเอง ส่วนการค้นหาข้อมูลภายในเว็บ สามารถค้นหาได้ผลตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพบว่าค่า เฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.668 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ส่วนในด้านของความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานถือว่ามีความเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.415 แต่ก็ถือว่ายังอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากผู้ใช้งานมีความรู้น้อยมากในเรื่องการใช้งานเว็บแอปพลิเคชัน ดังนั้นควรจัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบให้มากขึ้น

การใช้ PHP และ SQL มาพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันนี้ทำให้จัดทำให้สามารถจัดการบริหารข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การแก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อมูลทำได้โดยสะดวก อีกทั้งการใช้ AJAX เข้ามาช่วยพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันนี้ทำให้การส่งและแสดงผลของข้อมูลมีความรวดเร็วมากขึ้นเนื่องจากทางผู้ใช้งานจะได้รับเฉพาะข้อมูลที่ร้องขอเท่านั้น จึงไม่จำเป็นต้องโหลดข้อมูลทั้งหน้าเว็บเพจเมื่อมีการติดต่อ

ขอใช้บริการหรือค้นหาข้อมูลต่างๆ

อีกทั้งได้นำระบบที่พัฒนานี้ไปประยุกต์ใช้ร่วมกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ เสน่ห์ (สุรางค์รัตน์ เชาวโคกสูง และ จักรกฤษณ์ เสน่ห์, 2552) ซึ่งทำให้สามารถช่วยเพิ่มทางเลือกในการเดินทางท่องเที่ยวที่หลากหลายโดยสามารถทราบแผนที่การเดินทาง และยังสามารถรับบริการข้อมูลจากวิสาหกิจบริการที่พักโดยตรงในรูปแบบ Real-Time ทำให้วางแผนการเดินทางได้หลายทางเลือกตามความต้องการ ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของการท่องเที่ยวได้เพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจและประทับใจในการรับบริการข้อมูล ส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยวรวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเติบโตขึ้นด้วย ซึ่งนอกจากมีระบบการจัดการที่น่าสนใจแล้ว ระบบสามารถบริการข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและหลากหลายและเป็นที่ยอมรับในเรื่องการบริการข้อมูลที่ปลอดภัย สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ควรเพิ่มระบบตัดคำหยาบ ในกรณีที่มีการโพสต์ข้อความ หรือคำติชมต่อเว็บไซต์ท่องเที่ยว เพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และควรมีการสร้างระบบความปลอดภัยในส่วนของการสมัครสมาชิก และในส่วนของการล็อกอินสำหรับระบุตัวตนของผู้ใช้งาน เพื่อป้องกันการสแปม และการให้ร้ายสถานประกอบการต่างๆ



● กิตติกรรมประกาศ ●

ผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่สนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2554 รวมทั้งขอขอบคุณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เขต 3 (พิษณุโลก เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ และสุโขทัย) ที่ให้ความร่วมมือเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางด้านข้อมูล

● เอกสารอ้างอิง ●

- [1] สุรางค์รัตน์ เขาว์โคกสูง และ ดร.จักรกฤษณ์ แสนห. (2552). A Web-Based Geographic Information System & Tourist Information System by Animation, การประชุมวิชาการเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศแห่งชาติ.
- [2] M. Brueckner, J. Payakpate, C. Snae, and K. Namahoot. (2008). A Concept for Virtual Tourism Management, International conference in Business Management and Information Science Conference, 5-7 November, Phitsanulok, Thailand.
- [3] D. Buhalisa and R. Law. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet the state of Tourism research, Tourism Management, Elsevier Ltd.
- [4] X. Lehto, J.T. O'Leary and A.M. Morrison. (2004). The Effect of Prior Experience on Vacation Behavior, Annals of Tourism Research 31 (4), 801-818.
- [5] R. Mill. (1990). Tourism : The International business, The International business of New Jersey: Prentic-Hall, Englewood Cliffs NJ.
- [6] A. Molina and A. Esteban. (2006). Tourism Brochures, usefulness and image, Annals of Tourism Research, 33(4), 1036-1056.
- [7] L. Rayman-Bacchus and A. Molina. (2001). Internet-based tourism services: business issues and trends, Elsevier Science Ltd.
- [8] C. Snae, M. Bruckner, K. Namahoot and J. Seo. (2008). Multimedia Solutions for a Thai Tourism Information System, International conference in Business Management and Information Science Conference, 5-7 November, Phitsanulok, Thailand.
- [9] X. Tan, M. Zhou, Y. Cui. (2008). Integration WebGIS with AJAX and XML Based on Google Maps, First International Conference on Intelligent Networks and Intelligent Systems of the IEEE, 978-0-7695-3391-9/08.
- [10] G. Wang and F. Bian. (2007). Integrating HDRI into Google Maps with Ajax", In Proceedings of 2007 International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, 5963-5966.
- [11] R. Watson, S. Akselsen, E. Mondo, and L. Pitt. (2004). The Open Tourism Consortium: Laying The Foundations for the Future of Tourism, European Management Journal Elsevier Ltd, Vol. 22, No. 3, 315-326.

รายนามผู้สนับสนุนการจัดทำ วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์

(Kasetart Applied Business Journal)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (นานาชาติ)

โทรศัพท์ 02-942-8691-2

โทรสาร 02-942-8693

Website : www.kimba.ku.ac.th

Email : kimba@ku.ac.th

โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร

โทรศัพท์ 02-579-5355 ต่อ 1835

Website : <http://exmba.bus.ku.ac.th>

Email : exmba@ku.ac.th

โครงการปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจภาคค่ำ

โทรศัพท์ 02-579-5355 ต่อ 1902-4

โทรสาร 02-579-5355 ต่อ 1906

Website : <http://y-mba.bus.ku.ac.th>

Email : ymba_ku@yahoo.com

โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหารการเงิน
(ภาคพิเศษ)

โทรศัพท์ 02-942-8777 ต่อ 1933-6

Website : <http://mof.bus.ku.ac.th>

โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (ภาคปกติ)

โทรศัพท์ 02-579-5355 ต่อ 1902-4

โทรสาร 02-579-5355 ต่อ 1906

Website : <http://r-mba.bus.ku.ac.th>

โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (สปท.)

โทรศัพท์ 02-942-7057-9, 02-942-8847 ต่อ 2151

โทรสาร 02-942-8052

Website : <http://cm-mba.bus.ku.ac.th>

Email : fbusmba@hotmail.com

โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ (สุพรรณบุรี)

โทรศัพท์ 02-942-8782

โทรสาร 02-942-8783

Website : <http://sbcmba.bus.ku.ac.th>

E-mail : suphanburi_ku@hotmail.com

โครงการปริญญาโทการบัญชี ภาคพิเศษ

โทรศัพท์ 02-579-5355 ต่อ 1573, 02-940-5640

โทรสาร 02-940-5641

Website : <http://masp.bus.ku.ac.th>

Email : macct.ku@gmail.com

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ 02-942-8847 ต่อ 361

Website : <http://phd.bus.ku.ac.th>

E-mail : phd.bus@ku.ac.th

ใบสมัครสมาชิก ●●
วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์
(Kasetsart Applied Business Journal)

ชื่อผู้สมัคร (นาย/นาง/นางสาว/____)

หรือในหน่วยงาน _____

สถานที่จัดส่งวารสาร _____

เลขที่ _____ ถนน _____ แขวง/ตำบล _____

เขต/อำเภอ _____ จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____

โทรศัพท์ _____ โทรศัพท์มือถือ _____ โทรสาร _____

E-mail _____

ประเภทสมาชิก

☐ 1 ปี (2 ฉบับ) เป็นเงิน 200 บาท

☐ 2 ปี (4 ฉบับ) เป็นเงิน 350 บาท

ชำระเงินโดย

☐ เงินสด (เฉพาะชำระที่คณะฯ เท่านั้น)

☐ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ 069-2-43930-0 ชื่อบัญชี วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์
ธนาคารทหารไทย สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และส่งแฟกซ์กลับมาที่เบอร์ 02-942-8778

ลงชื่อ _____ ผู้สมัคร

(_____)

วันที่ ____/____/____

โครงการจัดทำวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ (Kasetsart Applied Business Journal)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตู้ ปณ. 1089 ปณ.ฟ.เกษตรศาสตร์ จตุจักร กรุงเทพฯ 10903

โทรศัพท์ 02-942-8777 ต่อ 1135, 1132 โทรสาร 02-942-8778

● ● แบบเสนอบทความ
 วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์
 (Kasetsart Applied Business Journal)
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/_____) _____
2. วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุด _____ ตำแหน่งวิชาการ (ถ้ามี) _____
3. สถานภาพผู้เขียน
 อาจารย์ในสถาบันการศึกษา (ชื่อสถาบัน) _____
 สาขาวิชา _____ คณะ _____
 นิสิต/นักศึกษา (สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย) _____
4. ขอส่งบทความ
 ชื่อเรื่องภาษาไทย _____

 ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ _____

5. ประเภทผลงาน ☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิชาการ
6. ชื่อผู้เขียนร่วม (ถ้ามี) _____
7. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก เลขที่ _____ ถนน _____
 แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____
 จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____
 โทรศัพท์ _____ โทรศัพท์มือถือ _____ โทรสาร _____
 E-mail _____
8. สิ่งที่ส่งมาด้วย
☐ แผ่น CD Rom ข้อมูลต้นฉบับ ชื่อแผ่นข้อมูล ☐ เอกสารพิมพ์ต้นฉบับ จำนวน 3 ชุด

ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วม (ถ้ามี) ขอรับรองว่า ต้นฉบับที่ส่งมานี้ยังไม่มีใครได้รับการตีพิมพ์และไม่ได้อยู่ในระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ลงในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมยอมรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาต้นฉบับ ทั้งยินยอมให้บรรณาธิการและกองบรรณาธิการมีสิทธิพิจารณาและตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ให้แก่วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ กราฟ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และ หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความ ให้เป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมแต่เพียงฝ่ายเดียว

ส่งต้นฉบับได้ที่
 โครงการจัดทำวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์
 (Kasetsart Applied Business Journal)
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 ตู้ ปณ.1089 ปณ.พ.เกษตรศาสตร์ จตุจักร กรุงเทพฯ 10903
 โทรศัพท์ 02-942-8777 ต่อ 1135, 1132
 โทรสาร 02-942-8778

ลงนาม _____ ผู้เขียน
 (_____)
 วันที่ ____/____/____

