

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริหารและการจัดการการสื่อสารของสมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับการใช้ประโยชน์จากสมาคม และความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการการสื่อสารของสมาคม

การศึกษานี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรในการศึกษา ได้แก่หน่วยงานหรือบริษัทที่มีชื่อขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยภายในวันที่ 19 ธันวาคม 2550 จำนวน 548 บริษัท หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 ได้สมาชิกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 บริษัท โดยที่สมาชิก 1 บริษัทถือเป็น 1 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลช่วงเดือน เมษายน-มิถุนายน 2551 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) แสดงความร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) การเปรียบเทียบทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่มที่มีอิสระต่อกัน (t-test groups) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA หรือ f-test) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference: LSD) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีจำนวนพนักงาน 200 คนขึ้นไป มีลักษณะการถือหุ้นของหน่วยงานบริษัทไทย 100% โดยประเภทธุรกิจหลักของกลุ่มตัวอย่างคืออุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ และมีระยะเวลาเป็นสมาชิกสมาคมไม่เกิน 5 ปี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสมาคม 1-2 ครั้งต่อเดือน โดยรับทางอีเมลมากที่สุดร้อยละ 71.9 รองลงมาคือรับทางจดหมาย ร้อยละ 63 ส่วนช่องทางที่สะดวกรับข่าวสารจากสมาคมมากที่สุดก็ยังเป็นทางอีเมลมากกว่าร้อยละ 72 แต่สะดวกรับทางจดหมายเพียงร้อยละ 28.9 เท่านั้น

สมาชิกกลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์โดยรวมจากสมาคมในระดับปานกลาง โดยเป็นการใช้ประโยชน์ด้านข้อมูลเพื่ออ้างอิงมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการสนับสนุนธุรกิจและด้านการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในค่าเฉลี่ยเท่ากัน เมื่อพิจารณารายละเอียดการใช้ประโยชน์แต่ละด้านพบว่า

- ด้านการใช้ข้อมูลเพื่ออ้างอิง กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์ระดับสูงในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์มากที่สุด รองลงมาคือได้รับทราบข่าวสารและความเคลื่อนไหวของวงการอย่างทันเหตุการณ์ แต่นำข้อมูลจากสมาคมไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงานของบริษัทน้อยที่สุด

- ด้านการสนับสนุนธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์ระดับสูงจากการได้รับสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่สมาคมจัดขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ ได้เพิ่มโอกาสติดต่อขอรับบริการหรือเข้าร่วมกิจกรรมกับภาครัฐ/ภาคเอกชนที่ให้การสนับสนุนผู้ประกอบการ แต่ได้ประโยชน์ในเพิ่มโอกาสทางการตลาดน้อยที่สุด

- ด้านการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างได้ประโยชน์ระดับสูงจากการที่สมาคมเป็นศูนย์กลางของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ รองลงมาคือ ประโยชน์จากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการกำหนดนโยบายและปฏิบัติงานร่วมกัน และเห็นว่าสมาคมช่วยแก้ปัญหาการดำเนินธุรกิจของสมาชิกในเชิงนโยบายอุตสาหกรรมน้อยที่สุด

สมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารและจัดการการสื่อสารของสมาคมในระดับสูง โดยพึงพอใจด้านบุคลากรของสมาคมมากที่สุด ส่วนด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสารด้านการบริหารจัดการและด้านการจัดการการสื่อสารนั้น มีความพึงพอใจระดับปานกลางในค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่า

- ด้านบุคลากรของสมาคม กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจระดับสูงทุกข้อย่อย โดยพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการติดต่อประสานงาน ทั้งนี้พึงพอใจน้อยที่สุดต่อความสามารถของคณะกรรมการในบทบาทการเป็นผู้นำความคิดเห็นแทนสมาชิก

- ด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการใช้ภาษากระชับเข้าใจง่ายมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ เที่ยงตรง แม่นยำและถูกต้อง สามารถใช้อ้างอิงได้ โดยเป็นความพึงพอใจระดับสูง และพึงพอใจน้อยที่สุดต่อปริมาณเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ โดยเห็นว่าไม่เพียงพอ

- ด้านบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดที่การดำเนินงานของสมาคมมีการเชื่อมต่อกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ รองลงมาคือ พึงพอใจต่อบทบาทการเป็นผู้นำความคิดเห็นที่น่าเชื่อถือ และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนทัศนะข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับสูง และพึงพอใจน้อยที่สุดต่อปริมาณการจัดจ้างบุคลากรที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการสมาชิก

- ด้านการจัดการการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดในการได้รับความสะดวกเมื่อติดต่อสมาคม รองลงมาคือ พอใจต่อความร่วมมือที่สมาคมมีต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และพึงพอใจน้อยที่สุดต่อสื่อประชาสัมพันธ์โดยรวมของสมาคมซึ่งมีความน่าสนใจและน่าดึงดูดต่อสมาชิกไม่มากเท่าที่ควร

จากการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากสมาคม พบว่า ขนาดองค์กรของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากสมาคม โดยสมาชิกทุกขนาดองค์กรจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากสมาคม 1 - 2 ครั้ง / เดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสมาคมมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากสมาคม โดยผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกไม่เกิน 10 ปี จะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสมาคม 1 - 2 ครั้ง / เดือน ในขณะที่ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี จะได้รับมากกว่า 4 ครั้ง / เดือน

สมมติฐานข้อที่ 2 สมาชิกที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากสมาคมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมาชิกที่มีองค์กรขนาดใหญ่ (>200 คน) มีการใช้ประโยชน์ด้านการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานสูงกว่าสมาชิกองค์กรขนาดเล็ก (1-50 คน) ส่วนสมาชิกที่มีลักษณะการถือหุ้นของหน่วยงานแตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากการเข้าเป็นสมาชิกสมาคมไม่แตกต่างกัน และสมาชิกที่ต่างชาติถือหุ้น 100% มีการใช้ประโยชน์ด้านการใช้ข้อมูลเพื่อการอ้างอิงสูงกว่าสมาชิกที่คนไทยถือหุ้น 100% สมาชิกที่มีประเภทธุรกิจหลักแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากสมาคมแตกต่างกันในด้านการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน และบริษัทที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี ใช้ประโยชน์โดยรวมจากสมาคมสูงกว่าบริษัทที่เป็นสมาชิกที่ไม่เกิน 10 ปี และสูงกว่าในด้านการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเช่นกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 สมาชิกที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการการสื่อสารของสมาคมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศ มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการการสื่อสารของสมาคมแตกต่างกัน โดยผู้แทนสมาชิกชายและหญิง พึงพอใจด้านบุคลากรของสมาคมและด้านการจัดการการสื่อสารต่างกัน และโดยสมาชิกองค์กรขนาดใหญ่ (>200 คน) พึงพอใจด้านการบริหารจัดการ

สูงกว่าสมาชิกองค์กรขนาดเล็ก (1-50 คน) สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน ฟังพอใจโดยรวมต่อการบริหารและการจัดการการสื่อสารของสมาคมไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มสมาชิกไม่เกิน 5 ปี และกลุ่มที่เป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี ฟังพอใจด้านเนื้อหาข้อมูลสูงกว่า สมาชิก 5-10 ปี

สมมติฐานการศึกษาที่ 4 การเปิดรับข่าวสารจากสมาคมมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสมาคม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการใช้ประโยชน์จากสมาคม ($r=0.350$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุกด้าน โดยมีผลต่อการใช้ประโยชน์ด้านการใช้ข้อมูลเพื่ออ้างอิงมากที่สุด

สมมติฐานการศึกษาที่ 5 การเปิดรับข่าวสารจากสมาคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการการสื่อสารของสมาคม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสาร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการการสื่อสารของสมาคม ($r=0.191$) และมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับทุกด้าน โดยมีผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการมากที่สุด