

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์นั้นต้องมีการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม แต่ละคนไม่สามารถอยู่คนเดียวได้ สังคมกับมนุษย์ไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้ ดังนั้นในการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคมนั้น มนุษย์จะมีการกำหนดแบบแผนการทำงานระหว่างกัน มีการกำหนดลักษณะร่วมของกลุ่มเพื่อเป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่ม ด้วยเหตุที่มนุษย์รู้จักคิดและรู้จักเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตของตนเองทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ จึงเป็นผลทำให้มนุษย์พัฒนาตนเองตามลำดับกาลเวลา มีการจดจำ ถ่ายทอด สืบสาน และกลายมาเป็นมรดกตกทอดอันเป็นต้นกำเนิดของประเพณี ศาสนา ภาษา วรรณคดี และศิลปะทุกชนิด ลักษณะเฉพาะของมนุษย์ที่มีความเจริญทางสติปัญญานี้เอง จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์รู้จักสร้างวัฒนธรรม ดังนั้น วัฒนธรรมจึงหมายถึง วิถีการดำรงชีวิตที่คนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดถือปฏิบัติ วัฒนธรรมจึงประกอบไปด้วยนิสัย หรือ ความเคยชิน ขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีประเพณีปฏิบัติ ความเชื่อ ค่านิยม รวมถึงภาษาและวัตถุสิ่งของต่าง ๆ วัฒนธรรมของสังคมจะถูกซึมซาบเข้าไปในตัวบุคคลนั้นตั้งแต่เกิดจนตายไปจากสังคม วัฒนธรรมทำให้คนรวมตัวกันในสังคม มีการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นระเบียบ ดังนั้นในการเรียนรู้เรื่องราวของวัฒนธรรม จึงช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ที่จะอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างลึกซึ้ง

องค์กรนั้นเป็นสถานที่ที่มีคนอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่ละคนก็มาจากต่างที่กันมีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน แต่ต้องมาทำงานร่วมกันในสถานที่เดียวกัน องค์กรจึงเปรียบเสมือนสังคมหนึ่งที่มีบุคคลากรรวมตัวกัน อยู่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์กัน มีการติดต่อกัน และเกื้อกูลประโยชน์ซึ่งกันและกัน และสิ่งที่ทำให้การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในองค์กรจะต้องมีวัฒนธรรมองค์กรเกิดขึ้น เพื่อให้ทุกคนที่ทำงานอยู่ร่วมกันในองค์กรนี้มีระเบียบแบบแผนที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีระบบการทำงานที่เป็นหนึ่งเดียว มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน อีกทั้งวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงให้สมาชิกอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขและประพฤติปฏิบัติอย่างเดียวกันที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ

วัฒนธรรมองค์กรนี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร คือ มีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน (ประภาพร เหลืองช่วย โชค. 2539 : 3) เพราะเมื่อบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรแล้ว จะมีการเลือกรับรู้วัฒนธรรมองค์กรตรงตามที่คาดไว้ และถ้าหากรูปแบบวัฒนธรรมขององค์กรไม่ตรงกับที่เขาคาดไว้เขาจะรู้สึกผิดหวัง และทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ไม่อยากทำงาน ไม่เกิดความผูกพันต่อองค์กร และ

พร้อมที่จะลาออกจากองค์กร เพื่อที่จะไปทำงานยังองค์กรอื่น หรือถ้าจำเป็นต้องทนอยู่ในองค์กร ก็จะทำงานไปวันหนึ่ง ๆ ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแต่อย่างใด ดังนั้นผู้บริหารสามารถใช้วัฒนธรรมองค์กรเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยนำมาประกอบการตัดสินใจเริ่มตั้งแต่การรับพนักงานเข้ามาให้เข้ากันได้กับองค์กร หรือใช้เป็นแนวทางในการรักษาทรัพยากรบุคคล และพัฒนาบุคคลในทางที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กร ยังมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วย เพราะจะทำให้สมาชิกเกิดการยึดเหนี่ยวกัน เป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลทุ่มเทร่างกายและพลังใจ ให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือสังคมที่ตนเองอยู่ มีเป้าหมายเดียวกันกับองค์กร และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ นั่นคือทำให้บุคคลได้รู้สึกผูกพันต่อองค์กร (กริช สืบสนธิ์. 2538 : 25) และ Sathe (1985 : 25-31) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อองค์กรว่าทำให้เกิดความร่วมมือกันในการทำงาน, เกิดการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ, การควบคุมมีประสิทธิภาพสูง, การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูง, ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นหน้าที่หลักของวัฒนธรรมองค์กรประการหนึ่ง คือ วัฒนธรรมองค์กรทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

อาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร คือ สิ่งที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าบุคคลยังมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากเท่าใด แนวโน้มจะละทิ้งองค์กรไปก็น้อยลงเท่านั้น จึงเป็นที่ยอมรับกันว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน มีความสำคัญต่อองค์กรในแง่ของการรักษาคนที่มีความสามารถ มีประสิทธิภาพ ให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ เพื่อที่จะช่วยพัฒนาให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและในยามที่องค์กรประสบปัญหาก็ไม่ละทิ้ง แต่จะทุ่มเทช่วยเหลือ ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 17) กล่าวว่า ถ้าบุคคลในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมากมาย อันได้แก่ เป็นตัวทำนายในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงาน, ทำให้มีอายุการทำงานยาวนานขึ้น, ทำให้บุคคลมีความมั่นคงอยู่กับองค์กร ไม่มีการขาดงาน, ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความทำงานอย่างสม่ำเสมอ

วัฒนธรรมองค์กรจะให้ความรู้สึกที่เป็นเอกลักษณ์แก่สมาชิกขององค์กร โดยเฉพาะถ้าเป็นวัฒนธรรมที่ดี ผู้บริหารควรพยายามปลูกฝังให้อยู่ในจิตใจของพนักงานทุกคน จะเกิดเป็นความผูกพันที่พนักงานมีให้กับบริษัท และจะเป็นการดึงดูด พัฒนา และรักษาบุคคลที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ สมยศ นาวิการ (2540 : 81) และองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งช่วยลดอัตราการลาออก Koch and Steers (1997 : 46)

จากความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานในการพัฒนาองค์กร โดยการเสริมสร้างและดำรงรักษาวัฒนธรรมองค์กร เพื่อบำรุงรักษาบุคคลให้เกิด

ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร และมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร ซึ่งนำไปสู่การสร้างความสำเร็จก้าวหน้าแก่องค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะกับระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีอายุต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีเพศต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

1.4 ทฤษฎีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

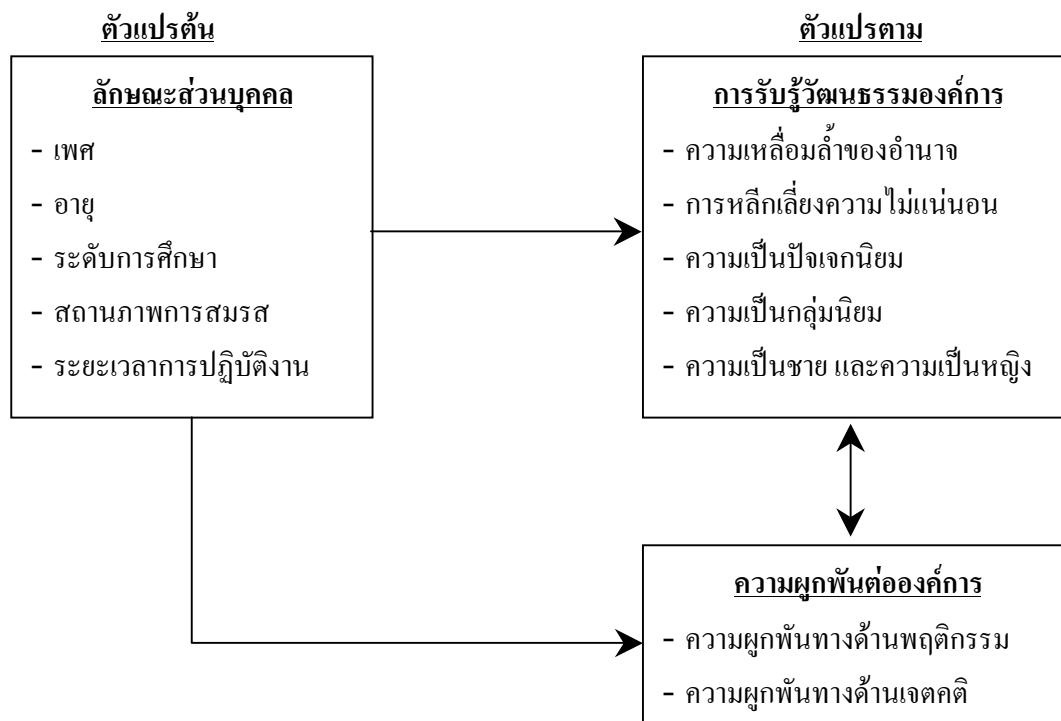
สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ Hofstede (1991) เป็นแนวทางในการศึกษาวัฒนธรรมองค์การ โดยแบ่งวัฒนธรรมองค์การตามแบบจำลองมิติวัฒนธรรมเป็น 5 มิติดังนี้

1. ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance)
2. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)
3. ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism)
4. ความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism)
5. ความเป็นชาย และความเป็นหญิง (Masculinity and Femininity)

ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของ Hofstede เป็นแนวความคิดที่มีความชัดเจนครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ และได้ใช้นิยามความหมายของ Miner (1992) เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment)
2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment)

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีทั้งสิ้น 17 โรงงาน และมีคนงานรวมทั้งสิ้น 7,230 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรต้น คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ

1) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ, การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน, ความเป็นปัจเจกนิยม, ความเป็นกลุ่มนิยม และความเป็นชาย และความเป็นหญิง

2) ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม และความผูกพันทางด้านทัศนคติ

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือน ธันวาคม 2548 – กุมภาพันธ์ 2549 รวมระยะเวลา 3 เดือน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อทราบถึงระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

1.6.2 เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

1.6.3 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาองค์การ โดยการเสริมสร้างและดำรงรักษาวัฒนธรรมองค์การ เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรให้เกิดความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรและมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรต่อไป

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1.7.1 การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งสมองแปลความ หรือตีความของการสัมผัส หรืออาการสัมผัสที่ตนได้รับออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจของตนเองเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น

1.7.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การรับรู้ ค่านิยม บรรทัดฐาน และพฤติกรรมของการแสดงออกของสมาชิกในองค์การทั้งลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในการศึกษานี้ใช้ตามแนวความคิดของ Hofstede โดยแบ่งวัฒนธรรมองค์การตามแบบจำลองมิติวัฒนธรรมเป็น 5 มิติ ดังนี้

1.7.2.1 ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ เป็นขอบข่ายซึ่งสมาชิกขององค์การคาดหวัง และยอมรับว่ามีการกระจายอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน

1.7.2.2 การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ เป็นขอบเขตซึ่งสมาชิกขององค์การนั้นรู้สึกกลัวเนื่องจากมีความไม่แน่นอนหรือไม่รู้สถานการณ์ที่แน่นอน

1.7.2.3 ปึงเจกนิยม หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่สะท้อนถึงลักษณะรูปแบบการอยู่ร่วมกันทางสังคม โดยบุคคลจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายของตนเองมากกว่าของกลุ่ม

1.7.2.4 กลุ่มนิยม หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการอยู่ร่วมกันทางสังคม โดยบุคคลจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายของกลุ่มมากกว่าของตนเอง

1.7.2.5 ความเป็นชายและความเป็นหญิง หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การเป็นมิติที่อธิบายถึงการแสดงบุคลิกภาพตามลักษณะบทบาททางเพศ

1.7.3 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานที่แสดงออกถึงความเสียสละ ความอดสาหัส การทุ่มเวลา อุทิศตน เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.7.3.1 ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา

1.7.3.2 ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

1.7.4 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับย่อยที่สุด โดยอยู่ภายใต้ผู้บังคับบัญชา ไม่มีอำนาจในการจัดการบริหารใดๆ และไม่มีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

1.7.5 คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะตามความเป็นจริงจนถึงปัจจุบัน

1.7.6 อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ปีเกิดจนถึงปัจจุบัน

1.7.7 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน

1.7.8 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่วันแรกเข้ามาทำงานจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.7.9 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม