

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ค้าแผงลอยที่ค้างชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ จำนวน 51 จุด และจำนวนผู้ค้าแผงลอย 373 ราย ซึ่งตั้งอยู่จุดผ่อนผันในพื้นที่เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นในการทบทวนวรรณกรรมและศึกษาค้นคว้าตามแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนและประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรม

2.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาส โลว์

2.1.3 ทฤษฎีการรับรู้

2.2 ความรู้ว่าด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหาบเร่-แผงลอยและการบริหารราชการกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับหาบเร่-แผงลอย

2.2.1 ความรู้ว่าด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหาบเร่-แผงลอย

2.2.2 การบริหารราชการกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับหาบเร่-แผงลอย

2.2.2.1 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

2.2.2.2 พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ของบ้านเมือง พ.ศ. 2535

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมไว้หลายประการดังนี้

ประภา เพ็ญสุวรรณ (2526:15) ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ เช่น การเดิน การพูด การคิด ความรู้สึก ความสนใจ

ชัยพร วิชชาวุธ (2523:1) ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่าหมายถึงการกระทำของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้นผู้กระทำจะโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวและไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม เช่น การพูด การเดิน การได้ยิน การเข้าใจ การรู้สึกโกรธ การคิด ฯลฯ ต่างก็เป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

พฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) เป็นการแสดงออกของบุคคลโดยมีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการแสดงออกของพฤติกรรมมนุษย์อยู่หลายองค์ประกอบ ได้แก่ การเรียนรู้ ปัญญาและความคิด ค่านิยม เจตคติ อารมณ์และแรงจูงใจ อีกทั้งพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้นจะแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการทำงานหรือพฤติกรรมส่วนตัวแล้วแต่ลักษณะและสภาพแวดล้อม (ปิยะนาถ,2545:28)

2.1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ(Motivation Theory) (Maslow ,1954 อ้างถึงใน สุภาพร อารยะนรากุล ,2554)

Maslow กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ถูกผลักดันด้วยความจำเป็น (Basic Need) ซึ่งซับซ้อนกันมากมายและความต้องการ (Needs) ใดๆ ที่เกิดขึ้นแล้วไม่ได้รับการบำบัดเพียงพอ ความต้องการนั้นก็คงอยู่เสมอไป คือ จะมีแรงขับที่มีพลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมโน้มเอียงไปในทางที่จะบำบัดความต้องการนั้นอยู่เสมอ และ Maslow เชื่อว่าเมื่อความต้องการขั้นต้นๆของมนุษย์ได้รับการบำบัดเพียงพอ คือมีความพึงพอใจ(Satisfaction)ดีแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป ก็จะเจริญขึ้นเป็นลำดับ แต่ถ้าไม่ได้รับสิ่งที่บำบัดความต้องการเพียงพอ ความต้องการนั้นจะมีอิทธิพลผลักดันพฤติกรรมมนุษย์อยู่ตลอดไป และเป็นเหตุให้ความต้องการขั้นต่อไปเจริญได้ยากอีกด้วย Maslow ได้จัดลำดับพัฒนาการความต้องการของมนุษย์(Human Need)ไว้เป็นขั้นๆ ดังนี้

1) ความต้องการทางชีวภาพ (Physiological or Biological Needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ความต้องการที่จะขับถ่ายสิ่งที่ร่างกายไม่ต้องการ ความต้องการที่จะบำบัดความต้องการทางเพศ

2) ความต้องการความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง (Need of Safety) ความต้องการความปลอดภัยเป็นธรรมชาติของมนุษย์หรือสิ่งมีชีวิต ในอันที่จะดำรงไว้ซึ่งชีวิตตน

3) ความต้องการความรัก (Need for Love) เมื่อมีความพอใจ (Satisfaction) ในความต้องการ 2 ประเภทแรกแล้ว บุคคลจะรู้จักต้องการความรัก ความชอบพอ ความอบอุ่นใจและความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ นับตั้งแต่จากบิดา มารดา ญาติ เพื่อน และบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

4) ความต้องการเกียรติยศ (Need for Self-Esteem) ได้แก่ ความต้องการเกียรติยศหรือความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งจะแสดงให้เห็นโดยบุคคลเริ่มต้องการมีพลังแข็งแรง ต้องการประสบความสำเร็จ ต้องการความเชื่อมั่นในตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง มีเสรีภาพ และต้องการการยอมรับของสังคม

5) การประจักษ์ในตนเอง (Need for Self-Actualization) ได้แก่ ความต้องการที่จะแสดงความสามารถของตนให้เกิดผลต่อสังคม (สุภาพร, 2555)

2.1.3 ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ในทรรศนะต่าง ๆ กัน ซึ่งพอจะนำมาเสนอไว้โดยสังเขปได้ดังนี้

ปรมะ สตะเวทิน (2546:75) อธิบายว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการตีความ หมายถึง สิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อม ส่วนความหมาย (Meaning) คือ สิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมายหรือการรับรู้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเรามีความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับการที่เรารับรู้หรือตีความหมายสิ่งนั้นอย่างไร ซึ่งในการรับรู้และตีความหมายสิ่งที่เราได้พบนั้น อาศัยประสบการณ์ของเรา เพราะประสบการณ์ของเรามีอิทธิพลต่อการรับรู้และตีความหมายต่อสิ่งที่เราพบ

พัชรี เขยจรรยา (2543:113) ได้กล่าวถึงการรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ เป็นกระบวนการเลือกรับสารและจัดสารเข้าด้วยกัน และตีความหมายของสารที่ได้รับ ความเข้าใจ ความรู้สึกของตนโดยอาศัยประสบการณ์ ความเชื่อ ทักษะคติ และสิ่งแวดล้อมเป็นกรอบในการรับรู้

เสรี วงษ์มณฑา (2542:95) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้สรุป การรับรู้และตีความหมายการรับรู้จากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อสร้างภาพในสมองให้เห็นเป็นภาพที่มีความหมายและมีความกลมกลืน

สมัย จิตหมวด (2529:100) กล่าวว่า การรับรู้ คือ อากาสัมผัสที่มีความหมายและการรับรู้ เป็นการแปลหรือการตีความแห่งสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายอันเป็นสิ่งที่ รู้จักและเข้าใจ และในการแปลความหมายหรือตีความของการสัมผัสจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ เดิมหรือความรู้เดิม

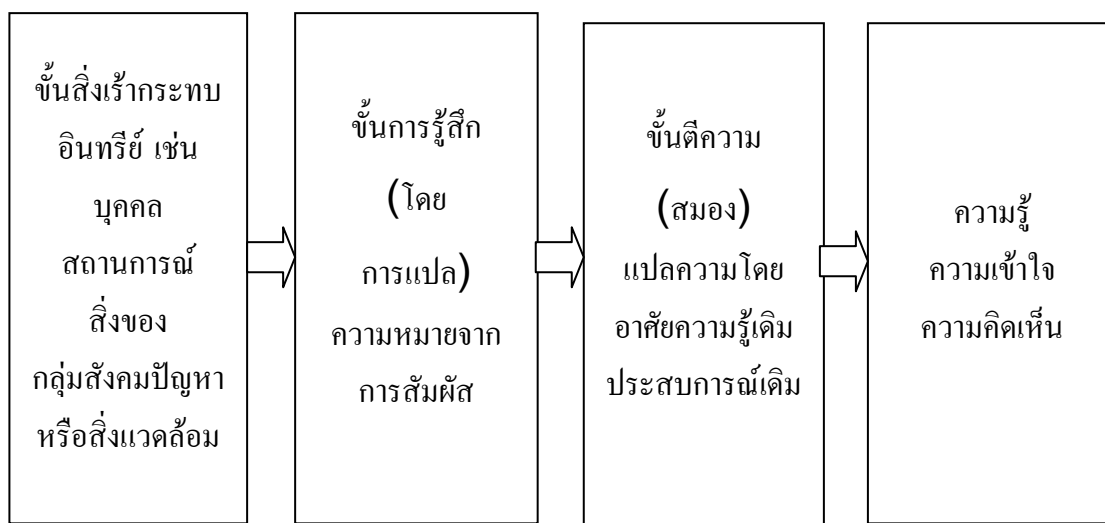
จำเนียร ช่วงโชติ (2526:177) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้นำเอาสิ่งที่ตนได้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัส ได้รู้สึกจากสิ่งเร้าภายนอกรอบตัว บุคคลเข้ามาจัดระเบียบ และให้ความหมายโดยอาศัยประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม ออกเป็น ความรู้ ความเข้าใจ ที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง และกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของคนเรามี มากมายหลายประการ แต่พอสรุปได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ลักษณะของสิ่งเร้า ลักษณะต่าง ๆ ของสิ่งเร้าก่อให้เกิดการรับรู้แก่บุคคลได้ ต่างกันเช่น สิ่งเร้าที่มีความเข้มกว่า มีการเปลี่ยนแปลง มีการเกิดขึ้นบ่อย ๆ จะกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ ได้ดีหรือรวดเร็ว

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับรู้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือด้านร่างกาย เป็น ลักษณะของความผิดปกติของตัวรับสัมผัสผิดไปด้วย

ด้านจิตวิทยา การรับรู้เป็นสิ่งที่เลือกสรรแล้ว เลือกที่จะสัมผัส เลือกเฉพาะสิ่งที่ต้องการและ แปลความหมายให้เข้ากับตัวเอง โดยมีอิทธิพลจากความรู้เดิม ความต้องการ ทักษะ ทักษะทาง อารมณ์และลักษณะวัฒนธรรม การรับรู้ของบุคคลจึงแตกต่างตามคุณสมบัติส่วนบุคคลและปัจจัย ทางสังคม

ผู้วิจัยสรุปความหมายของการรับรู้ได้ว่า การรับรู้ คือ การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคล อันเนื่องมาจากการตีความหรือ แปลความอาการสัมผัส (Sensation) ของร่างกายกับสิ่งเร้า หรือสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยประสบการณ์ เดิมเป็นเครื่องช่วย ทั้งนี้ กระบวนการรับรู้ดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงเป็นภาพได้ดังภาพที่ 2.1.1



ภาพที่ 2.1.1 แสดงกระบวนการเรียนรู้

ที่มา: WWW.ex_mba.ac.th, 2556

การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเองโดยไม่รู้ตัว หรือตั้งใจ และมักเกิดตามประสบการณ์ และการสั่งสมทางสังคม คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สารเดียวกัน ต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้ต่างกัน การรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจาก อิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) บางอย่าง ได้แก่ (พัชรี เษยจรรยา, 2543:71)

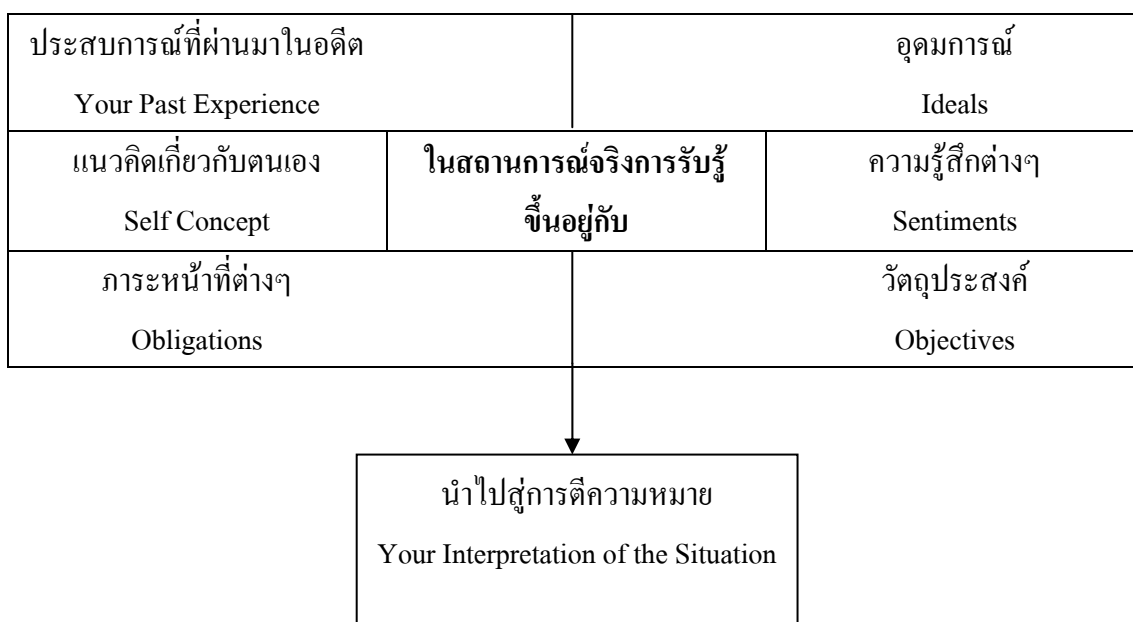
1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motive) คนเรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยิน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง
2. ประสบการณ์เดิม (Past Experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกัน และคบหาสมาคมกับคนต่างกัน ทำให้อาจจะมีประสบการณ์เดิมที่ต่างกันไป
3. กรอบอ้างอิง (Frame of Reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสมอบรมทางครอบครัวและสังคม ทำให้มีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่าง ๆ ต่างกันได้
4. สภาพแวดล้อม (Environment) คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ ฯลฯ จะตีความสารที่รับต่างกัน

5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ (Mood) ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ฯลฯ เช่น เรามักจะมองความคิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โต ในขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหา หรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยขณะที่มีความรัก เป็นต้น

การรับรู้

การรับรู้ คือ กระบวนการที่สมองแปลความหรือตีความหมายของการสัมผัสที่คนได้รับออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ ซึ่งในการแปลความหรือตีความหมาย คนต้องใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วย ดังนั้น การวัดการรับรู้อาจทำได้โดยการวัดความรู้ ความเข้าใจที่เป็นผลมาจากการแปลความหรือตีความหมาย เมื่อมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นประสาทสัมผัสของบุคคล

จากการศึกษาความหมายของการรับรู้ดังกล่าวข้างต้น ได้สอดคล้องกับแนวคิด Katz (1990: 61 อ้างถึงใน นพพนิต ภาระกุล, 2549:26) ที่กล่าวมาในสถานการณ์จริงนั้นการรับรู้ของบุคคลเกิดจากการกลั่นกรองและตีความจากความรู้สึกที่คนเราได้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัส ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ที่ผ่านมาในอดีตแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ภาระหน้าที่ต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ความรู้สึกต่าง ๆ และอุดมการณ์ตามแบบจำลอง ดังภาพที่ 2.1.2



ภาพที่ 2.1.2 แบบจำลองการรับรู้ของ Robert L.Katz

ที่มา: WWW.ex_mba.ac.th, 2556

ด้วยแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่มีผู้ถือหุ้นใหญ่เป็นธนาคารต่างชาติ ว่าประชาชนมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารในด้านต่างๆ เช่น ด้านสถาบันและองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบริการเป็นอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์การให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและสามารถรักษฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในปัจจุบันยังไม่มีคำนิยามที่เป็นหนึ่งเดียวอย่างชัดเจน แต่ก็มีหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยได้นิยามความหมายและองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ หรือ CSR เป็นคำย่อจากภาษาอังกฤษว่า Corporate Social Responsibility หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข (อนันตชัย ยูรประถม, 2552)

หากพิจารณาแยกเป็นรายคำศัพท์ คำว่า Corporate มุ่งหมายถึงกิจการที่ดำเนินไปเพื่อแสวงหาผลกำไร ส่วนคำว่า Social ในที่นี้ มุ่งหมายถึงกลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กันหรือมีวิถีร่วมกัน ทั้งโดยธรรมชาติหรือโดยเจตนา รวมถึงสิ่งมีชีวิตอื่นและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รายรอบประกอบ และคำว่า Responsibility มุ่งหมายถึงการยอมรับทั้งผลที่ไม่ดีและผลที่ดีในกิจการที่ได้ทำลงไปหรือที่อยู่ในความดูแลของกิจการนั้น ๆ ตลอดจนการรับภาระหรือเป็นธุระดำเนินการป้องกันและปรับปรุงแก้ไขผลที่ไม่ดี รวมถึงการสร้างสรรค์และบำรุงรักษาผลที่ดีซึ่งส่งกระทบไปยังผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ดังภาพที่ 2.1.3



ภาพที่ 2.1.3 ลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ CSR
ที่มา: อนันตชัย ยูรประถม, 2552

กิจกรรม CSR หมายถึง การคิด การพูด และการกระทำ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนการตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการดำเนินกิจกรรมขององค์กร โดยคำว่า “สังคม” ในความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ จะมุ่งไปที่ผู้มีส่วนได้เสีย นอกองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ สังคมใกล้ และสังคมไกล ดังนี้

1. สังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศ

ในระดับของลูกค้า ตัวอย่าง CSR ของกิจการ ได้แก่ การสร้างผลิตภัณฑ์ที่เน้นคุณภาพมากกว่ามูลค่า ความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ต่อผู้บริโภค การให้ข้อมูลขององค์กรและตัวผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอและอย่างถูกต้องเที่ยงตรง มีการให้บริการลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา เป็นต้น (อนันตชัย บูรประถม, 2552)

ในระดับของคู่ค้า ตัวอย่าง CSR ของกิจการ ได้แก่ การแบ่งปันหรือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน หรือการรวมกลุ่มในแนวตั้งตามสายอุปทาน ความรอบคอบระมัดระวังในการประสานประโยชน์อย่างเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบต่อคู่ค้า เป็นต้น

ในระดับของชุมชนและสภาพแวดล้อม ตัวอย่าง CSR ของกิจการ ได้แก่ กาสงเคราะห์เกื้อกูลชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ การส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กรการสนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินกิจกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินกิจกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ และการเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข เป็นต้น

2. สังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น

ในระดับของประชาสังคม ตัวอย่าง CSR ของกิจการ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มหรือเครือข่ายอื่น ๆ ในการพัฒนาสังคม การตรวจตราดูแลมิให้กิจการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน การรับฟังข้อมูลหรือทำประชาพิจารณ์ต่อการดำเนินกิจการที่ส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม และการทำหน้าที่ในการเสียภาษีอากรให้รัฐอย่างตรงไปตรงมา เป็นต้น

ในระดับของคู่แข่งขันทางธุรกิจ ตัวอย่าง CSR ของกิจการ ได้แก่ การดูแลกิจการมิให้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการแข่งขันด้วยวิธีการหุ้มตลาด การดำเนินกิจกรรมในทางต่อต้านการทุจริตรวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ เป็นต้น

ISO (Internation Organization for Standardization) องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน ให้ความหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการธุรกิจว่า “เป็นเรื่องของการที่องค์กรตอบสนองต่อประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งที่การให้ประโยชน์กับคน

ชุมชนและสังคม นอกจากนั้น ยังเป็นเรื่องของบทบาทขององค์กรธุรกิจในสังคมและความคาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์กรธุรกิจ โดยจะต้องทำด้วยความสมัครใจ และผู้บริหารจะต้องมีบทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ โดยสามารถวัดผลได้ใน 3 มิติ คือ การวัดผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” (อนันตชัย ยูรประถม, 2552)

UNCTAD (United Nations Conference on Human Settlement) ให้ความหมายว่า “ความรับผิดชอบ ต่อสังคมขององค์กรธุรกิจว่า เป็นการที่องค์กรธุรกิจเข้าไปเกี่ยวข้องและมีผลกระทบเชิงบวกต่อความต้องการและเป้าหมายของสังคม” (อนันตชัย ยูรประถม, 2552)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้ความหมายว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจว่าเป็นภาระผูกพันอันถือเป็นพันธสัญญาที่บริษัทหรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจ ต้องปฏิบัติตามภารกิจหรือหน้าที่ที่กำหนดด้วยความสุจริตรอบคอบ มีการกำกับดูแลที่ดี และมีจริยธรรม เพื่อการเจริญเติบโตที่มั่นคงยั่งยืนโดยไม่เบียดเบียนสังคมและสิ่งแวดล้อม” (อนันตชัย ยูรประถม, 2552)

สถาบันไทยพัฒน์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับเริ่มก่อตั้งเครือข่ายธุรกิจร่วมรับผิดชอบต่อสังคมไทย ให้ความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจว่าหมายถึง “การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข” (อนันตชัย ยูรประถม, 2552)

แนวความคิดและทฤษฎีหลายๆ ทฤษฎีเกี่ยวกับ CSR ทฤษฎีปฏิบัติตามกฎหมาย (Legitimacy Theory) มุมมองของ CSR จากแนวคิดนี้ เป็นการมองในประเด็นของความชอบธรรมในการดำเนินธุรกิจที่เชื่อว่า อำนาจในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรบุคคลของบริษัทนั้นไม่เกิดจากความต้องการของบริษัท แต่ที่จริงอำนาจและสิทธิเหล่านี้ได้มาจากการยอมรับของสังคมที่จะเป็นผู้พิจารณาว่า การดำเนินธุรกิจของบริษัทนั้นตรงตามความคาดหวังของสังคมโดยรวมหรือไม่ จากนั้นจึงออกใบอนุญาตชั่วคราวให้ และสังคมเองก็จะทำการตรวจสอบอยู่เสมอ เพราะเมื่อใดที่สังคมเห็นว่าการกระทำของบริษัทไม่ชอบด้วยประการทั้งปวงแล้ว ใบอนุญาตนั้นก็พร้อมที่จะถูกเพิกถอนได้ทุกเมื่อ ความอยู่รอดหรือความเจริญเติบโตของบริษัทเองจึงอยู่ที่ว่าการกระทำของบริษัทตรงตามความหวังของสังคมหรือไม่หรือไม่เพียงใด ดังนั้นเมื่อเรามอง CSR จากมุมมองของความชอบธรรมนี้ มันจึงเสมือนกับการบอกถึงความตระหนักและการเกี่ยวข้องของชุมชนกับบริษัทที่อีกทางหนึ่ง ก็ต้องคอยประเมินตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจได้ว่าการปฏิบัติของตนเองเป็นที่ยอมรับและบรรจบกับความคาดหวังของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นและขยายขอบเขตออกไปในวงกว้างอยู่ตลอดเวลา (อนันตชัย ยูรประถม, 2552)

แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Public Responsibility) แนวคิดที่สำคัญต่อมาก็คือ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ โดยแนวความคิดนี้เป็นการกำหนดให้บริษัทต้องรับผิดชอบต่อผลที่ได้ (Outcome) จากการทำธุรกิจของบริษัทที่เกิดขึ้น ในพื้นที่โดยตรงและพื้นที่ต่อเนื่องซึ่งกลายเป็นประเด็นทางสังคม (Social Issues) ต่าง ๆ ทั้งนี้สังคมจะเป็นผู้กำหนดแนวทางการปฏิบัติให้บริษัทเอง ซึ่งต่อจากนั้นบริษัทมีหน้าที่ที่จะต้องวางนโยบายและแนวทางการตัดสินใจให้ตรงตามวัตถุประสงค์ และคุณค่าที่สังคมปรารถนา (Bowen, 1953; Carroll, 1979 อ้างถึงใน มูลนิธิกองทุนการศึกษาเพื่อการพัฒนา, 2552)

ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory) ทฤษฎีนี้เชื่อมโยงอย่างเหนียวแน่นกับเรื่องของความชอบธรรม (Legitimacy) โดยมุมมองจากแนวคิดนี้ มุ่งไปยังนโยบายของบริษัทที่สร้างผลกระทบให้เกิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ไม่ว่าจะเป็น ลูกจ้าง พนักงานผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง ภาครัฐและชุมชน เป็นต้น โดยบริษัทมีภาระรับผิดชอบต่อต้องตอบสนองความต้องการให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตนเอง หรืออีกนัยหนึ่ง แนวคิดนี้เป็นเรื่องของจัดการผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของบริษัทโดยพิจารณาถึงความต้องการ (Need) และความสนใจ (Interest) และผลกระทบ (Effect) ที่เกิดขึ้นจากนโยบายและการดำเนินกิจกรรมของบริษัท เพราะการที่บริษัทจะสามารถดำรงอยู่ ดำเนิน เจริญก้าวหน้าและล่มสลายถือเป็นความชอบธรรมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัทเป็นผู้กำหนดนั่นเอง (มูลนิธิกองทุนการศึกษาเพื่อการพัฒนา, 2552)

ทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจขององค์กร (Business Ethics Theory) จริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทจะเกี่ยวพันถึงทฤษฎี Norm theory ซึ่งหมายถึงการที่ผู้นำของบริษัทที่เป็นผู้รับผิดชอบต่อการใช้ศีลธรรม (Moral) เป็นเครื่องมือตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของบริษัทหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการมีผู้นำที่มีศีลธรรม (Moral Leadership) เป็นผู้กำหนดแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่เกิดคุณค่ามากกว่าข้อกำหนดของบริษัทหรือตามความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ยังคงคำนึงถึงคุณค่าทางจริยธรรมอื่นๆ เช่น ความเสมอภาค, เสรีภาพและความเป็นธรรมอีกด้วย (มูลนิธิกองทุนการศึกษาเพื่อการพัฒนา, 2552)

ทฤษฎีเกี่ยวกับหน้าที่ขององค์กรในฐานะพลเมืองของประเทศ (Corporate Citizenship) แนวความคิดมองบริษัทว่าเป็นหน่วยหนึ่งหรือเทียบเท่ากับบุคคล และต้องมีหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดีของรัฐเช่นเดียวกัน จากแนวคิดของ Carroll & Buchholz (1999) ความรับผิดชอบต่ออย่าง 4 ของพลเมือง (Economic, Legal, Ethical and Philanthropic responsibilities) ก็คือความรับผิดชอบต่อด้านมนุษยธรรม (Philanthropic Responsibility) เพื่อช่วยให้สังคมเกิดการพัฒนายั่งยืน โดยเป็นการ

มองบริษัทในระดับเดียวกับบุคคลนั้นก็คือการบริจาคโดยความสมัครใจเพื่อช่วยให้สังคมดีขึ้นอย่างยั่งยืนนั่นเอง (ธีร์ ไชยสมบัติ, 2553)

2.2 ความรู้ว่าด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหาบเร่-แผงลอยและการบริหารราชการกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับหาบเร่-แผงลอย

2.2.1 ความรู้ว่าด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหาบเร่-แผงลอยคือข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะพ.ศ. 2545 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 43 มาตรา 54 มาตรา 55 และมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 50 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ประกอบกับมาตรา 97 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กรุงเทพมหานคร โดยความเห็นชอบของสภากรุงเทพมหานคร จึงตราข้อบัญญัติขึ้นไว้ ซึ่งผู้จัดทำได้พิจารณาข้อบัญญัติที่เกี่ยวข้องที่ส่งให้เกิดการปฏิบัติทั้งที่เป็นไปตามเงื่อนไขและไม่เป็นไปตามเงื่อนไข เช่น ข้อ 6 การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ผู้จำหน่ายและผู้ช่วยจำหน่ายสินค้าจะต้องปฏิบัติ คือ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย จัดวางสิ่งของ อุปกรณ์ประกอบการค้าและทรัพย์สินใด ๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยไม่ยื่นล้ำบริเวณที่กำหนด รวมทั้งตัวผู้ค้าต้องไม่ล้ำลงมาในผิวจราจร รักษาความสะอาดบริเวณที่จำหน่ายสินค้าอยู่เสมอทั้งในระหว่างทำการค้าและหลังจากเลิกทำการค้า ข้อ 7 การจำหน่ายสินค้าประเภทอาหารในที่หรือทางสาธารณะ ผู้จำหน่ายและผู้ช่วยจำหน่ายสินค้าจะต้องปฏิบัติ แต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่มีแขน สวมผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สุภาพเรียบร้อย และสวมรองเท้านุ่มส้น มีสิ่งปกปิดเส้นผมมิให้ตกลงปนเปื้อนในอาหาร รักษาความสะอาดมือและเล็บ ถ้ามีบาดแผล หรือถูกฉีก หรือระคายเคืองผิวหนัง บริเวณมือหรือนิ้วมือต้องทำแผลให้เรียบร้อย ไม่สูบบุหรี่ ขบเคี้ยว รับประทานอาหารในขณะที่เตรียม ทำ ประกอบ ปิ้งหรือจำหน่ายอาหารหรือไม่ไ้อาจมารคบนอาหาร ที่เตรียม ทำ ประกอบ ปิ้ง และแผงวางจำหน่ายอาหารต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตรและจัดให้มีการป้องกันอันตรายต่อสุขภาพรวมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดเหตุรำคาญเนื่องจากการจำหน่าย ให้ปกปิดอาหาร เครื่องปรุงอาหาร ภาชนะใส่อาหาร เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับประกอบอาหารด้วยอุปกรณ์ที่สามารถป้องกันฝุ่นละออง แมลงวัน สัตว์ และสิ่งซึ่งเป็นพาหะนำโรค รวมทั้งดูแลรักษาให้สะอาด และใช้การได้คืออยู่เสมอ ข้อ 12 ผู้ใดประสงค์จะจำหน่ายสินค้าหรือระบายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามแบบพร้อมกับหลักฐานตามที่กรุงเทพมหานครกำหนด ข้อ 14 ในขณะที่ทำการจำหน่ายสินค้าหรือระบายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะผู้ได้รับใบอนุญาตต้องแสดง

ใบอนุญาตตลอดเวลาที่ทำการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะตามประเภทสินค้าและลักษณะการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะที่ได้รับอนุญาต ข้อ 15 ใบอนุญาตฉบับหนึ่งให้ใช้ได้เฉพาะผู้ได้รับใบอนุญาตกับผู้ช่วยจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะซึ่งระบุไว้ในใบอนุญาต ข้อ 17 ใบอนุญาต บัตรประจำตัวผู้ได้รับใบอนุญาต บัตรประจำตัวผู้ช่วยจำหน่ายสินค้า ให้มีอายุหนึ่งปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต หรือวันออกบัตร ข้อ 21 ผู้ได้รับใบอนุญาตและผู้ช่วยจำหน่ายสินค้าต้องจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะตามเวลาที่กรุงเทพมหานครกำหนด ข้อ 22 ผู้ใดฝ่าฝืนข้อบัญญัตินี้มีโทษตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 (www.lawreform.go.th, 2555)

2.2.2 การบริหารราชการกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับหาบเร่-แผงลอย ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอยในที่สาธารณะ ประกอบด้วยกฎหมาย 2 ฉบับ คือ

2.2.2.1 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ได้กำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรและบุคคลในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีความสอดคล้องกันเพื่อการบังคับใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขเป็นตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข เป็นตำแหน่งที่มีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเจ้าพนักงานท้องถิ่นแล้วยังมีอำนาจตามมาตรา 44(ค) คือแนะนำให้ผู้ได้รับใบอนุญาตปฏิบัติให้ถูกต้องในใบอนุญาตตามเงื่อนไขในใบอนุญาตหรือตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ทั้งนี้บทบัญญัติหมวด 9 เรื่องการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ (6) เรื่องการออกใบอนุญาตให้จำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะบทบัญญัติหมวด 12 เรื่อง ใบอนุญาต (จ) การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ (มาตรา 41) ได้บัญญัติให้ใบอนุญาตมีอายุหนึ่งปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาตและให้ใช้เพียงในเขตอำนาจของราชการส่วนท้องถิ่นที่ เป็นผู้ออกใบอนุญาตนั้นและการต่ออายุใบอนุญาตให้ยื่นคำก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุพร้อมชำระค่าธรรมเนียม บทบัญญัติหมวด 13 ค่าธรรมเนียมและค่าปรับ การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในราชการส่วนท้องถิ่นมีการพิจารณา 2 ประการคือต้องไม่เกินกว่าเพดานอัตราค่าธรรมเนียมที่ปรากฏในกฎกระทรวงและต้องคำนึงถึงความเป็นจริงของกิจการแต่ละประเภทและไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชน รายได้มีความเหมาะสมและมีความยุติธรรมต่อผู้ประกอบการ เช่น อัตราค่าธรรมเนียมของผู้จำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะจะถูกกำหนดให้ชำระปีละ 100 บาทต่อปี หากมีการค้างชำระค่าธรรมเนียมติดต่อกันหลายครั้งก็จะเกิดความเสียหายแก่ราชการส่วนท้องถิ่น (สำนักอนามัย, 2554)

2.2.2.2 พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ได้แต่งตั้งข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งนิติกร เจ้าพนักงานเทศกิจ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไปและตำแหน่งเจ้าหน้าที่เทศกิจตั้งแต่ระดับปฏิบัติงานขึ้นไปสังกัดสำนักเทศกิจ หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ทุกสำนักงานเขต ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งนักวิชาการสุขาภิบาลตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไปและตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงานขึ้นไป สังกัดฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ให้มีอำนาจหน้าที่ตามบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ยกเว้นหน้าที่ในการอนุญาตในการอนุญาต การประกาศ การมอบหมาย ตามความในมาตรา 10 วรรคหนึ่ง มาตรา 19 มาตรา 20 วรรคสอง มาตรา 22 มาตรา 27 วรรคสอง และมาตรา 39 วรรคหนึ่งและภายใต้เงื่อนไขคือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งตาม (5) ถึง (10) มีอำนาจหน้าที่เฉพาะในเขตท้องที่ที่ตนรับผิดชอบ

แนวทางการดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมาย

เจตนารมณ์ของบทบัญญัติเรื่องการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 ได้กำหนดให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีหน้าที่ควบคุมดูแลที่หรือทางสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ดังนั้นจึงห้ามมิให้ผู้ใดจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรุงเทพมหานคร ดังนั้นหากผู้ค้าแผงลอยปฏิบัติตนผิดเงื่อนไขก็จะได้รับโทษตามกฎหมาย ทั้งนี้แนวทางการดำเนินการของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะต้องบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายคือ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงข้อกฎหมาย ตักเตือน จับกุมหากไม่เชื่อฟังคำตักเตือน และถูกดำเนินคดี ทั้งนี้กฎหมายได้ให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตเป็นคราวๆไป คราวละไม่เกิน 15 วัน (มาตรา59) และการพักใช้ใบอนุญาตจะประกอบไม่ได้ หากฝ่าฝืนจะได้รับโทษที่รุนแรงกว่าคือการเพิกถอนใบอนุญาต (มาตรา 60)

แนวทางการดำเนินการของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้มีอำนาจเปรียบเทียบปรับตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการจับกุมและเปรียบเทียบปรับได้เอง สำหรับอัตราค่าปรับให้เป็นไปตามอัตราที่กำหนดไว้ในบัญชีฐานความผิดและอัตราโทษตามพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติรักษา

ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ซึ่งหากมีการกระทำผิดในครั้งที่ 2 หรือครั้งต่อไปจะมีการเปรียบเทียบปรับให้สูงขึ้นตามความเหมาะสม

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาลี สุขอนันต์ (2553). ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของโครงการสวัสดิการบ้านของสำนักงานประกันสังคมเพื่อผู้ประกันตน: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 9 การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพของโครงการสวัสดิการบ้านของสำนักงานประกันสังคม 3 ด้าน คือ 1) จำนวนผู้ประกันตนที่ยื่นกู้และจำนวนยอดเงินกู้ทั้งหมดเป็นไปตามเป้าของโครงการหรือไม่ 2) ระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้สิทธิยื่นกู้ เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย วงเงินกู้ จำนวนเงินค่างวด ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และการให้บริการในกระบวนการยื่นกู้ในขั้นตอนต่างๆ และ 3) อัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan - NPL) ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพของโครงการสวัสดิการบ้านของสำนักงานประกันสังคม เพื่อผู้ประกันตนอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านจำนวนผู้กู้เป็นไปตามเป้า ความพึงพอใจในบริการ และอัตราการค่างวดชำระหนี้ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย ความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย การประชาสัมพันธ์ การขนานรับนโยบายจากธนาคาร ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ปทา วันจันทร์ และคณะ (2552). ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการค้างชำระภาษีของรถจักรยานยนต์ :กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดพิจิตร การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการค้างชำระภาษีของรถจักรยานยนต์กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดพิจิตร 2 ประการ คือ ประการที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านผู้เสียภาษีที่มีผลต่อการค้างชำระภาษีของรถจักรยานยนต์ ได้แก่ อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของรถที่ค้างชำระภาษี การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การบังคับใช้กฎหมาย และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีรถ โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกระบวนการที่ตรวจสอบปัจจัยที่มีผลต่อการค้างชำระภาษีใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Logistic Regression Analysis) โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าของรถจักรยานยนต์ที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานขนส่งจังหวัดพิจิตร จำนวน 400 คน และประการที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพิจิตรด้านต่างๆ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ขับเคลื่อนในองค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการบริหาร ด้านการวางแผนในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ด้านโครงสร้างและการจัดการองค์กร ด้านการนำหรือการสั่งการ และด้านการควบคุม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยมีแนวคำถาม (Interview guidelines) สัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายผู้ให้

ข้อมูลสำคัญ (Key-Informants) ได้แก่บุคลากรของสำนักงานขนส่งจังหวัดพิจิตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีรถจักรยานยนต์ จำนวน 11 คน จากการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า ปัจจัยด้านผู้เสียภาษี ได้แก่ อาชีพและรายได้ของผู้เสียภาษีไม่มีผลกระทบต่อค่าชำระภาษีรถจักรยานยนต์ และผู้จัดเก็บภาษีที่มีผลกระทบต่อค่าชำระภาษีของรถจักรยานยนต์ กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย เงื่อนไขในการพิจารณาความดีความชอบไว้เฉพาะ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการกีดกันหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทีมงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างไม่มีปัญหาใด การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการจัดทำโครงการฯ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีส่วนร่วมในการเสนอความเห็น

อนุภา วรชัยศิริสุพรชัย และคณะ (2554). ศึกษาเรื่อง การผิคนัดชำระหนี้สถาบันการเงินของวิสาหกิจขนาดย่อมและแนวทางในการบริหารจัดการ: กรณีศึกษา อำเภอกำแพงศรี จังหวัดชัยภูมิ วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการผิคนัดชำระหนี้เงินกู้ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 ราย ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่ได้มาใช้บริการและมีวงเงินสินเชื่อของสถาบันการเงินอำเภอกำแพงศรี จังหวัดชัยภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้การหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Chi-square ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลสูงสุดต่อการผิคนัดชำระหนี้ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ รายได้ รายได้ไม่เป็นไปตามประมาณการเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งพบว่า ยอดขายสินค้าที่ลดลง มีความสัมพันธ์กับภาวะเศรษฐกิจถดถอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% รองลงมาคือการใช้เงิน การใช้เงินกู้ผิคนัดชำระหนี้เป็นปัจจัยอันดับรองลงมา ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการนำเงินไปซื้อที่ดิน รถยนต์ ของใช้ และใช้ในการก่อสร้าง ในสัดส่วนที่มากกว่าการลงทุนในกิจการ จากการทดสอบการไม่มีระบบควบคุมทางการเงิน และการใช้เงินกู้ผิคนัดชำระหนี้ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ก่อให้เกิดการผิคนัดชำระหนี้ และทำให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แก่ผู้ประกอบการ แนวทางในการบริหารจัดการคือ สถาบันการเงินควรพิจารณาภาวะเศรษฐกิจ และวินัยทางการเงินของผู้กู้ นอกเหนือจากการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ และผู้กู้ควรมีการทวงถามการเงินแทนการใช้จ่ายเงินแบบเดิม ซึ่งจะทำให้ปัญหาการผิคนัดชำระหนี้ลดลง

พิมจันทร์ อรุณศรี โสภณและคณะ(2550). ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระสำหรับสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู กรณีศึกษา : ข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภู เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญ

ที่ก่อให้เกิดหนี้ค้ำชำระ สำหรับเป็นแนวทางในการปล่อยสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏให้มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น โดยการเก็บตัวอย่างจากราชการครูในรูปแบบของแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลจากแฟ้มประวัติของลูกหนี้ที่มีหนี้ค้ำชำระ รวมจำนวน 200 ตัวอย่าง และจากการตอบแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำนวน 60 คน โดยแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษามาจากแนวคิดที่ว่า การเกิดหนี้ค้ำชำระของสินเชื่อมีอิทธิพลมาจากปัจจัยทางด้านส่วนตัวผู้กู้ เช่น รายได้ อายุงาน ตำแหน่ง ความร่วมมือของต้นสังกัด เป็นต้น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับธนาคารผู้ปล่อยกู้ เช่น หลักเกณฑ์และนโยบายการให้สินเชื่อ การติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น และปัจจัยอื่น ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ ผลการศึกษาทางด้านผู้พบว่า ผู้กู้ที่มีภาระหนี้ค้ำชำระกับธนาคาร มีอัตราส่วนระหว่างเพศชายต่อเพศหญิง เท่ากับ 1:2.5 ซึ่งส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสแล้ว โดยมีรายได้อยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ในส่วนผู้ค้าประกันของผู้กู้ ส่วนมากอยู่ในระดับ C4-5 และมีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกับผู้กู้ สาเหตุที่ผู้กู้มีหนี้ค้ำชำระ โดยมากมักใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ลูกหนี้มีหนี้สวัสดิการต้นสังกัด และมีรายได้คนเดียวในครอบครัว นอกจากนี้ลูกหนี้บางคนนำเงินส่วนนี้ไปใช้ในการลงทุนทำธุรกิจอีกด้วย สำหรับผลการศึกษาทางด้านธนาคารผู้ปล่อยกู้พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการมีหนี้ค้ำชำระ คือ เจ้าหน้าที่ขาดการติดตามทวงถาม ขาดผู้รับผิดชอบในการแก้ไข และติดตามหนี้ ความไม่รัดกุมของหลักเกณฑ์ และนโยบายในการให้สินเชื่อ และผลการศึกษาทางด้านเศรษฐกิจ สรุปได้ว่า อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณยอดหนี้ค้ำชำระในช่วงที่ศึกษา เพราะการประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อที่เพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่ายอดหนี้ค้ำชำระก็เพิ่มขึ้นด้วย

สมฤทัย บัวกิ่งและคณะ(2553).ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองสงขลา จำกัด งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยด้านการบริหารงานของสหกรณ์ที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองสงขลา จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน กำหนดแบบโคควาตามประเภทของเงินกู้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์พหุ (Multinomial Logistic Regression) ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน การชำระคืนเงินกู้ตามกำหนดเวลา การรีบชำระหนี้เมื่อมีรายได้ รูปแบบของหลักทรัพย์ค้ำประกัน การติดตามหนี้ของสหกรณ์ จำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่สหกรณ์มาติดตามทวงหนี้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระคืนเงินกู้ มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองสงขลา จำกัด ส่วนการบริหารงานของสหกรณ์เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรเมืองสงขลา จำกัด

กิริระ ไกรแสงศรี (ม.ป.ป.) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการก่อหนี้ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมยา: กรณีศึกษา บริษัท ห้างยาไทย 1942 จำกัด ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างหนี้ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมยา และเปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่อาศัย ตำแหน่งหน้าที่การงาน อายุงาน การศึกษา และสถานภาพครอบครัว กับแรงจูงใจทำให้เกิดการก่อหนี้ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานโรงงานยาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ห้างยาไทย 1942 จำกัด ทั้งชาย-หญิง อายุ 15- 60 ปี จำนวน 157 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) และในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่าสถิติ T- Test การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Analysis of variance (F-test) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงงานยาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ห้างยาไทย 1942 จำกัด มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของโครงสร้างหนี้ประเภทต่างๆ และสถานะแต่ละด้านได้แก่ ด้านสถานะแวดล้อมทางสังคม, ด้านสถานะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและด้านความต้องการของพนักงานมีผลต่อแรงจูงใจให้ก่อหนี้ในระดับปานกลาง และมีเพียงเพศอย่างเดียวที่ผลต่อการก่อหนี้ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาแรงจูงใจในการก่อหนี้ในบริษัทอื่นๆ รวมถึงศึกษาในอาชีพอื่นๆ มาเปรียบเทียบกับกันและควรเผยแพร่วิชาการและให้ความรู้และการศึกษาแก่พนักงาน

ศิขริน ศิริอ่อน (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขารามอินทรา กม.10 กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขารามอินทรา กม.10 กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่ามูลค่าหลักประกันที่ใช้ในการขอกู้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขารามอินทรา กม.10 กรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดและภาระค่าใช้จ่ายในการส่งบุตรหลานเรียนหนังสือและการชำระหนี้อื่น เป็นปัจจัยที่ไม่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า

พัชรา นาคถนอม (2545) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยคือ โทรทัศน์ ผู้นำชุมชน วิทยุ หนังสือพิมพ์ บุคคลใน

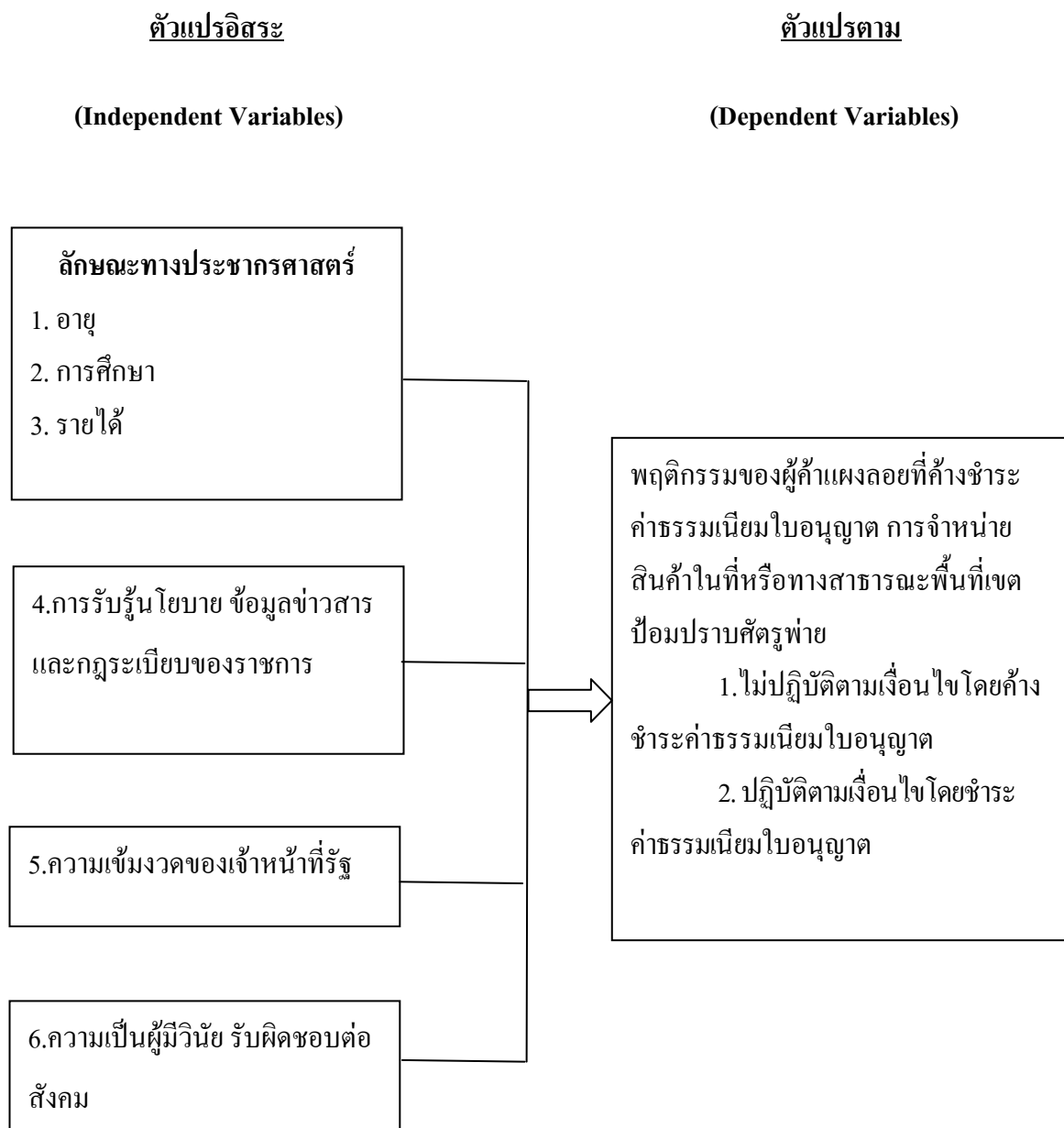
ครอบครัว ญาติหรือเพื่อนบ้าน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เอกสาร แผ่นพับ รถประชาสัมพันธ์ ป้าย โฆษณาและเสียงตามสาย อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างยังแสดงความคิดเห็นถึงสาเหตุของความไม่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์ของนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเรียงตามจากมากไปหาน้อยดังนี้ เนื้อหาที่นำเสนอไม่มีรายละเอียดมากพอ ไม่มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เวลาที่เจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้ไม่ตรงกับเวลาว่างของคน เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการมากพอ เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่ยากต่อการเข้าใจ การนำเสนอผ่านสื่อต่างๆ ไม่เหมาะสม วิธีที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ เนื้อหาที่นำเสนอไม่มีประโยชน์สำหรับตนเองและไม่น่าสนใจ

ศูนย์ เศรษฐบัญญัติสร้าง (2538 : 20) กล่าวว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่มีวัฒนธรรมของการประนีประนอมสูง เห็นอกเห็นใจคนที่เสียเปรียบกว่าและเป็นสังคมเกษตรกรรมซึ่งมีวิถีการผลิตที่ไม่ต้องเร่งรีบหรือถูกบีบรัดด้วยระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ เหมือนกับสังคมอุตสาหกรรมทำให้ลักษณะสังคมไทยอีกประการหนึ่ง คือ การทำอะไรตามสบายๆ โดยไม่ค่อยมีระเบียบวินัยต่างๆ ซึ่งหาเปรียบง่ายก็เช่นเดียวกัน ค่าขายกันอย่างไม่ค่อยมีระเบียบใครใคร่ค้าก็ค้าใครใคร่ซื้อก็ซื้อ

ผลประโยชน์จากการค้าหาบเร่-แผงลอยเป็นกิจการที่มีต้นทุนต่ำ ผลกระทบระส่วนหนึ่งในเรื่องต้นทุนให้สังคมเป็นผู้รับผิดชอบแทนและผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากหาบเร่-แผงลอยแบ่งได้ 5 กลุ่มคือ กลุ่มแรก ได้แก่ ผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย จะได้รับส่วนแบ่งจากค่าเช่าในมูลค่าเท่ากับกำไรส่วนหนึ่งที่สูงกว่ากำไรอื่นจึงจะได้รับจากการไปค้าขายในร้านค้าบริเวณนั้นๆ ที่ต้องเสียค่าเช่าและภาษี กลุ่มที่สอง ได้แก่ ผู้ซื้อ จะได้รับส่วนแบ่งในมูลค่าเท่ากับราคาสินค้าซึ่งถูกกว่าที่จะไปซื้อหาจากร้านค้าบริเวณนั้น กลุ่มที่สาม ได้แก่ หัวคิวหรือตัวแทนผู้ค้า จะได้รับส่วนแบ่งจากเงินค่าคุ้มครองที่เรียกเก็บจากผู้ค้า เพื่อแลกเปลี่ยนกับการช่วยเจรจาต่อรองกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อปล่อยให้ผู้ค้าได้ตั้งวางในที่สาธารณะต่างๆ โดยไม่ต้องเสียค่าเช่า กลุ่มที่สี่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ(บางคน)นอกจากจะได้รับส่วนแบ่งจากเงินค่าปรับแล้ว และยังได้รับเงินค่าคุ้มครองที่แลกเปลี่ยนกับการปล่อยให้ผู้ค้าได้ตั้งวางค้าขายโดยผิดกฎหมาย หรือ ระเบียบทางราชการ กลุ่มที่ห้า ได้แก่ ประชาชนทั่วไปจะได้ส่วนแบ่งจากเงินค่าปรับที่รัฐเรียกเก็บจากผู้ค้าแล้วนำเงินส่วนนี้มาใช้จ่ายในการพัฒนาบ้านเมือง (ศูนย์ เศรษฐบัญญัติสร้าง 2538, 20)

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ค้าแผงลอยที่ค้างชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะในพื้นที่เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย โดยผู้ศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่านอกเหนือปัจจัยด้านข้อมูลประชากร อาทิ การศึกษา รายได้ อายุ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการศึกษาทั่วไปแล้ว ยังมีปัจจัยที่สำคัญหลายด้านที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น การรับรู้นโยบาย ข้อมูลข่าวสารและกฎระเบียบของราชการ ความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่รัฐ สิ่งสำคัญที่เห็นได้ชัดเจนคือ ความเป็นผู้มีวินัยรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ค้า หาบเร่-แผงลอยในการปฏิบัติตามระเบียบของกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานภาคราชการเป็นผู้กำหนด ส่งผลให้ผู้ค้ามีพฤติกรรมที่ต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ไม่สามารถศึกษาตัวแปรอิสระทั้งหมดได้ ในการนี้จึงมีเหตุจำเป็นอย่างยิ่งต้องเลือกตัวแปรอิสระที่น่าเชื่อว่า เป็นที่สนใจของประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยได้กำหนดรูปแบบความคิดหรือกรอบความคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 2.1.4



ภาพที่ 2.1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย