



วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2567
Volume 12 Number 2 May - August 2024

การพัฒนาธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน
ธมลวรรณ ธีระปัญชร

การศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัย
ด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21
ผ่องนภา พรหมเกษ

การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระภาค อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
จันทนา อินทนิม และกัญญาณัฐ ไพศาล

สัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไท
และเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโล
กิติกรณ ชลวิสุทธิ, อิศราภรณ์ พูนสวัสดิ์, ประภาศรี เบญจศิริลักษณ์ และกัญญาณัฐ ไพศาล

นโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมยานยนต์ของรัฐ
อุดมศักดิ์ หมวดฉิมแก้ว, วรเดช จันทรรศ, เพ็ญศรี ฉิรินัง และชาญ ธาระวา

แนวทางการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานไทย กรณีศึกษา: ท่าอากาศยานดอนเมือง
บุณณภา ธัญธาดิษกร, วราภรณ์ เต็มแก้ว และธัญญรัตน์ คำเพราะ

การศึกษาหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนการสั่งซื้อ บริษัท เวิลด์ เอเชีย โซลูชั่น จำกัด
วราภรณ์ แก่นตะนุ และพฤตพงศ์ อภิวัฒน์กุล

ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
กรุงเทพมหานคร เขต 2
ยุพภรณ์ สิวีกะ และระติกรณ นียมะจันทร์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรปริญญาโท: กรณีศึกษา หลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พีรยา เวชศาสตร์, วศินี หนูนุกัณฑ์ และมานิต สาธิตสมิตพงษ์

การบริหารจัดการกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
เอนก รักเงิน, นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์, กุลณัฐ ดวงโสม และสุทธิพงษ์ ชูกลิ่น

การศึกษาเปรียบเทียบเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการพยากรณ์อะไหล่ซ่อมบำรุงคลัง
ประเภทที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด ด้วยเทคนิคการพยากรณ์อนุกรมเวลา 4 เทคนิค
กรณีศึกษา บริษัทสายการบินขนาดกลาง
ศรัณญา จันทรี, พฤตพงศ์ อภิวัฒน์กุล และไชยรัช เมฆแก้ว

การจัดการสินค้าคงคลังโดยการพยากรณ์ค่าความต้องการเฉลี่ยและการสั่งซื้อด้วย EOQ:
กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด
สวัสมล เสกสรรค์วิริยะ, พฤตพงศ์ อภิวัฒน์กุล และไชยรัช เมฆแก้ว

ISSN 2229-1598

E-ISSN 2697-4460

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2567

Vol. 12 No. 2 May - August 2024

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บรรณาธิการ

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์ (ศูนย์วุฒิอาชีวศึกษาคณะมนตรี
จังหวัดนนทบุรี (ศว.นน.))

ที่ปรึกษา

รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
ศ.ดร.อรุณ รักธรรม
ดร.สำเนียง อนุพันธ์กุล
อาจารย์พี ม่วงนนท์
รศ.ดร.สมพร เพื่องจันทร์
รศ.ดร.ยุทธ ไกยวรรณ
ผศ.ดร.พนาสณฑ์ เกาะสุวรรณ
ผศ.ดร.กุสุมา ผลาพรหม
ผศ.ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ
ดร.อริช สิริวิศรา

รองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.ชงโค แซ่ตั้ง (มทร.ตะวันออก)
ผศ.ดร.วิระพล แจ่มสวัสดิ์ (มทร.ตะวันออก)

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.นิยม รัฐอมฤต (ม.ธรรมศาสตร์)
รศ.ดร.จุมพล หินพานิช (ม.รังสิต)
รศ.ดร.ชมภูช หนุนาค (มทร.รัตนโกสินทร์)
รศ.ดร.ดำรงศักดิ์ จันทิพย์ (ม.รามคำแหง)
รศ.ดร.ดวงตา สราญรัมย์ (ม.ราชพฤกษ์)
รศ.ดร.ศิริรัตน์ ชุมหกล้าย (ม.มหิดล)
รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง (มทร.รัตนโกสินทร์)
ผศ.ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
ผศ.ดร.สมคิด ดวงจักร (มรภ.บ้านจอมบึง)
ผศ.ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (มทร.รัตนโกสินทร์)
ดร.รักเกียรติ หงส์ทอง (มรภ.เพชรบุรี)
ดร.สุภาพร เฟ่งพิศ (มทร.รัตนโกสินทร์)

ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067

ข้อความและบทความในวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะผู้จัดทำ บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2567

Vol. 12 No. 2 May - August 2024

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลับกรองบทความ

ศาสตราจารย์ ดร.กฤษ เพิ่มทันจิตต์
ศาสตราจารย์ ดร.ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์
ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.พันธุ์ทิพย์ รามสูต
ศาสตราจารย์ ดร.พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ
ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี
ศาสตราจารย์ คลินิก นายแพทย์ วิรุณ บุญนุช
ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิตร
ศาสตราจารย์ ดร.สุนทร บุญญาธิการ
ศาสตราจารย์ ดร.อภิชัย พันธเสน
ศาสตราจารย์ ดร.อรุณ รักธรรม
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญาณทน กาญจนาทวีกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนิมพานิช
รองศาสตราจารย์ ดร.ชมภูนุช หนุแนก
รองศาสตราจารย์ ดร.ชาตรี จันทระโคติกา
รองศาสตราจารย์ ดร.นิติชาญ ปลื้มอารมณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.นิติพล ภูตะโชติ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปฐม มณีโรจน์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปธาน สุวรรณมงคล
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี นิรินัง
รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย
รองศาสตราจารย์ ดร.วนิดา สัจพันโรจน์
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ อินทรพรหม
รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนัตรานนท์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิพร เกตุแก้ว
รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรธีรชัย
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร เพ็ญจันทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม

รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ
รองศาสตราจารย์ รอ.ทพญ.ดร.สุพัตรา วรรณสืบเชื้อ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒน์กุล
รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทะนี
รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณพล
รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนต์วิวัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษกนก สุทัศน์ ณ อยุธยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ต้นเปาว์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกุล จันทระโคติกา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.การุณนันทน์ รัตนเสนวงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญปภัสนสร จานทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชงโค แซ่ตั้ง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ เชาวแสงรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา ให้อยอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ มีใจเชื้อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ชัย นราภรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ สุศลสัมพันธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรรัตน์ ไสยสมบัติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาพร บุญเรือง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชยา ภักดีจิตต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุดม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพล แจ่มสวัสดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2567

Vol. 12 No. 2 May - August 2024

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร

พล.อ.ดร.เกษมชาติ นเรศเสนีย์

ดร.ศทาวุฒิ สังฆมาศ

ดร.จรินทร์ จารุเสน

ดร.ณัฏฐ์ นิลนพคุณ

ดร.ดรณี ปัญจรัตนกร

ดร.ดวงใจ คงคาหลวง

ดร.อัคร รัตนภานุเดช

ดร.นำพล ม่วงอวยพร

ดร.นรินทร์ สมทอง

ดร.พรชัย สุริยะเวช

พล.ท.ดร.ประสานโชติ ยวนุติ

ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์

ดร.พรสรรค์ ไรจนพานิช

ดร.ไพศาล สุปัญญา

ดร.ฟ้าใส สามารถ

ดร.ภคมน โภคะธีรกุล

ดร.รัชฎา จิวาลัย

ดร.มานิต มณีธรรม

ดร.ฤทธิชาติ อินโสม

พ.ต.ท.ดร.รัฐวิทย์ หมั่นเจริญภาวนา

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

น.ต.ดร.สหัชชัย มหาวีระ

ดร.สมเจตน์ พันธุ์โฆสิต

ดร.สุทธิพร ชินะผา

พล.ต.ท.ดร.สัณฐาน ชยนนท์

ดร.อริสรา ธานีรณานนท์

ดร.สุภาพร เพ่งพิศ

Dr.Danilda Hufana Duran

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นสื่อ รวบรวม เผยแพร่บทความทางวิชาการ หรือบทความวิจัย ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เกี่ยวกับการบริหาร และการจัดการ
2. เป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลงานของงานวิจัยสู่ระดับมาตรฐานสากล
3. เป็นสื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และแนวคิดระหว่างนักวิจัยทั้งในและต่างประเทศ
4. เป็นแหล่งค้นคว้าการเรียนรู้วิชาการ และเสริมสร้างให้เกิดงานวิจัยใหม่ๆ ด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย

กำหนดการเผยแพร่

ตีพิมพ์ 3 ฉบับต่อปี ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน) ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม) เผยแพร่วารสารในรูปแบบวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ E-ISSN 2697-4460 ผ่านระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย หรือ Thai Journals Online (ThaiJO)

การบอกรับสมาชิก

ผู้สนใจสามารถบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067

- ❖ บทความทุกเรื่องได้รับการตรวจความถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- ❖ มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกประจำกองบรรณาธิการมากกว่าร้อยละ 50
- ❖ บทความจากนักวิชาการและนักวิจัยภายนอกลงตีพิมพ์ทุกฉบับมากกว่าร้อยละ 50
- ❖ กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ควรระบุแหล่งอ้างอิงจากวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บทบรรณาธิการ

เนื่องในโอกาสมหามงคล ในห้วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม 2567 เป็นวันมหามงคลของพสกนิกรชาวไทย เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ พระบรมราชินี วันที่ 3 มิถุนายน 2567 วันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว วันที่ 28 กรกฎาคม 2567 และวันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง วันที่ 12 สิงหาคม 2567 ข้าพระพุทธเจ้า ดร.วิทยา เจียรพันธุ์ บรรณาธิการ พร้อมด้วยกองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ขอพระราชทานพระราชวโรกาสถวายพระพรชัยมงคล ขอพระองค์ทรงพระเจริญ มีพระชนมพรรษายิ่งยืนนาน ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อมขอเดชะ

นักเศรษฐศาสตร์หลายสำนักมองเศรษฐกิจไทยในปี 2567 กำลังเดินหน้าเข้าสู่วิกฤตมากขึ้นเรื่อย ๆ จากปัญหาการเมืองและระบบราชการปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เรียกได้ว่า "รุนแรง กว้างขวาง และยาวนาน" กว่าในปีที่ผ่านมา โดยภาพรวมของเศรษฐกิจที่หดตัวดังกล่าว หมายถึงระดับรายได้และโอกาสทางเศรษฐกิจของไทยที่จะสูญหายไปคิดเป็นมูลค่ามหาศาล

อย่างไรก็ตาม ด้วยศักยภาพของกองบรรณาธิการที่สามารถดำเนินการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการมาได้อย่างราบรื่น มีนักวิชาการและนักวิจัยให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์อย่างต่อเนื่อง โดยวารสารปีที่ 12 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2567) มีบทความที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมีเนื้อหาที่เข้มข้นและหลากหลาย จำนวน 12 บทความ ได้แก่ เรื่องการพัฒนารัฐกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน โดย ฌมลวรรณ ชีระบัญชา เรื่องการศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดย ผ่องนภา พรหมเกษ เรื่องการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดย จันทนา อินทนิม และกัญญาณัฐ ไพคำ เรื่องสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโล โดย กิตติกรณ ชลวิสุทธิ์, อิศราภรณ์ พูนสวัสดิ์, ประภาศรี เบญจศิริลักษณ์ และกัญญาณัฐ ไพคำ เรื่องนโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมยานยนต์ของรัฐ โดย อุดมศักดิ์ หมวดฉิมแก้ว, วรเดช จันทรร, เพ็ญศรี ฉรินัง และชาญ ธาระवास เรื่องแนวทางการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานไทย กรณีศึกษา: ท่าอากาศยานดอนเมือง โดย ปุณณภา ธีธัญญะกร วราภรณ์ เต็มแก้ว และธัญญรัตน์ คำเพระ เรื่องการศึกษาหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนการสั่งซื้อ บริษัท เวิลด์ เอเชีย โซลูชั่น จำกัด โดย วราภรณ์ แก่นตะนุ และพฤติพงศ์ อภิวัฒน์กุล เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดย ยุพาภรณ์ สีวิกะ และระติกรณ นิยมะจันทร์ เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรปริญญาโท: กรณีศึกษา หลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดย พีรยา เวชศาสตร์, วศินี หนูนภักดี และมานิต สาธิตสมิตพงษ์ เรื่องการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดย เอนก รักเงิน, นฤมล

อนุสนธิ์พัฒน์, กุลณัฐ ดวงโสม และสุทธิพงษ์ ชุกกลีน เรื่องการศึกษาเปรียบเทียบเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการพยากรณ์อะไหล่ซ่อมบำรุงคงคลังประเภทที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด ด้วยเทคนิคการพยากรณ์อนุกรมเวลา 4 เทคนิค กรณีศึกษา บริษัทสายการบินขนาดกลาง โดย ศรัญญา จันทรี, พฤตพงศ์ อภิวัฒน์กุล และไชยรัช เมฆแก้ว และ เรื่องการจัดการสินค้าคงคลังโดยการพยากรณ์ค่าความต้องการเฉลี่ยและการสั่งสินค้าด้วย EOQ: กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด โดย สวัสดิกรม เสกสรรค์วิริยะ, พฤตพงศ์ อภิวัฒน์กุล และไชยรัช เมฆแก้ว

กองบรรณาธิการหวังว่าบทความวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านและแวดวงสหวิทยาการที่จะนำไปขยายผลและถอดบทเรียนอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป



ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

บรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สารบัญ

หน้า

การพัฒนาธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน	1
ธมลวรรณ อีระปัญชร	
การศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิค กระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21	13
ผ่องนภา พรหมเกษ	
การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	29
จันทนา อินทนิม และกัญญาณัฐ ไพศาล	
สัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไท และเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโล	40
กิติกรณ ชลวิสุทธิ, อิศราภรณ์ พูนสวัสดิ์, ประภาศรี เบญจศิริลักษณ์ และกัญญาณัฐ ไพศาล	
นโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมยานยนต์ของรัฐ	53
อุดมศักดิ์ หมวดฉิมแก้ว, วรเดช จันทรรคร, เพ็ญศรี ฉิรินัง และชาญ ธาระवास	
แนวทางการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานไทย กรณีศึกษา: ท่าอากาศยานดอนเมือง	66
บุณณภา ธัญธาติขกร, วราภรณ์ เต็มแก้ว และธัญญรัตน์ คำเพราะ	
การศึกษาหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนการสั่งซื้อ บริษัท เวิลด์ เอเชีย โซลูชั่น จำกัด	78
วราภรณ์ แก่นตะนุ และพฤตพิงศ์ อภิวัฒน์กุล	
ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2	85
ยุพาภรณ์ สิวีกะ และระติกรณ นียมะจันทร์	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรปริญญาโท: กรณีศึกษา หลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	94
พีรยา เวชศาสตร์, วศินี หนูนุกัณฑ์ และมานิต สาธิตสมิตพงษ์	
การบริหารจัดการกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	106
เอนก รักเงิน, นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์, กุลณัฐ ดวงโสม และสุทธิพงษ์ ชุกกลิ่น	

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การศึกษาเปรียบเทียบเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการพยากรณ์อะไหล่ซ่อมบำรุงคลัง ประเภทที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด ด้วยเทคนิคการพยากรณ์อนุกรมเวลา 4 เทคนิค กรณีศึกษา บริษัทสายการบินขนาดกลาง	113
<i>ศรัญญา จันทรี, พฤตพงศ์ อภิวัฒน์กุล และไชยรัช เมฆแก้ว</i>	
การจัดการสินค้าคงคลังโดยการพยากรณ์ความต้องการเฉลี่ยและการส่งสินค้าด้วย EOQ: กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด	127
<i>สวัสมล เสกสรรค์วิริยะ, พฤตพงศ์ อภิวัฒน์กุล และไชยรัช เมฆแก้ว</i>	
รูปแบบการจัดบทความ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ	i
การส่งบทความ	v
ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ	v
หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์	v
จริยธรรมการตีพิมพ์บทความในวารสาร	vi

การพัฒนาธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน

The Development of Physical Retail Businesses with Artificial Intelligence Innovation for Payment

ธมลวรรณ ธีระบัญชา

Thamonwan Theerabunchorn

อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการการค้าสมัยใหม่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Lecturer of Modern Trade Management Program, Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University

E-mail: e_mail4fern@yahoo.com

Received: Sep 3, 2023; Revised: Oct 16, 2023; Accepted: Oct 19, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่องการประยุกต์ปัจจัยส่วนขยายในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อศึกษาความตั้งใจใช้ปัญญาประดิษฐ์ในธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน 2. ศึกษาแรงกระตุ้นในตลาดธุรกิจค้าปลีกที่เกิดจากผลการศึกษาค้นคว้าที่สำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ 3. นำเสนอกลยุทธ์การจัดการธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านในภาวะวิกฤติด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน สุ่มตัวอย่างแบบโควต้าและจำเพาะเจาะจงในการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 400 ตัวอย่าง และคุณภาพ จำนวน 4 ตัวอย่าง ตามลำดับ วิเคราะห์ประมวลผลด้วยสถิติเชิงอนุมานถดถอยพหุคูณ จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังในผลลัพธ์ของผู้บริโภค ปัจจัยคุณลักษณะของปัญญาประดิษฐ์ ปัจจัยอารมณ์ และปัจจัยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภค สามารถทำนายระดับความตั้งใจใช้ได้ร้อยละ 63.2 แรงกระตุ้นที่เกิดขึ้นกับปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน คือ ช่วยทำให้มีความปลอดภัยจากโควิด 19 ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเลือกสถานที่ใช้บริการ ช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการได้ ช่วยดึงดูดลูกค้าให้มารับบริการเนื่องจากมีขั้นตอนที่น้อย โดยกลยุทธ์สำคัญที่นำมาใช้เพื่อจัดการกับวิกฤติความซบเซาของธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านด้วยปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน ได้แก่ ส่งเสริมการนำมาใช้งานเพื่อดึงดูดผู้บริโภคที่คำนึงถึงความปลอดภัยจากโควิด19 ในการใช้ชีวิตประจำวัน การนำมาใช้งานในร้านค้าปลีกที่มีปัญหาแถวรอคอยเนื่องจากมีขั้นตอนที่น้อย การนำมาใช้งานเพื่อดึงดูดผู้บริโภคที่ต้องการความรวดเร็วในการใช้บริการ

คำสำคัญ: การยอมรับนวัตกรรม ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน กลยุทธ์ การจัดการภาวะวิกฤติ ธุรกิจค้าปลีก

Abstract

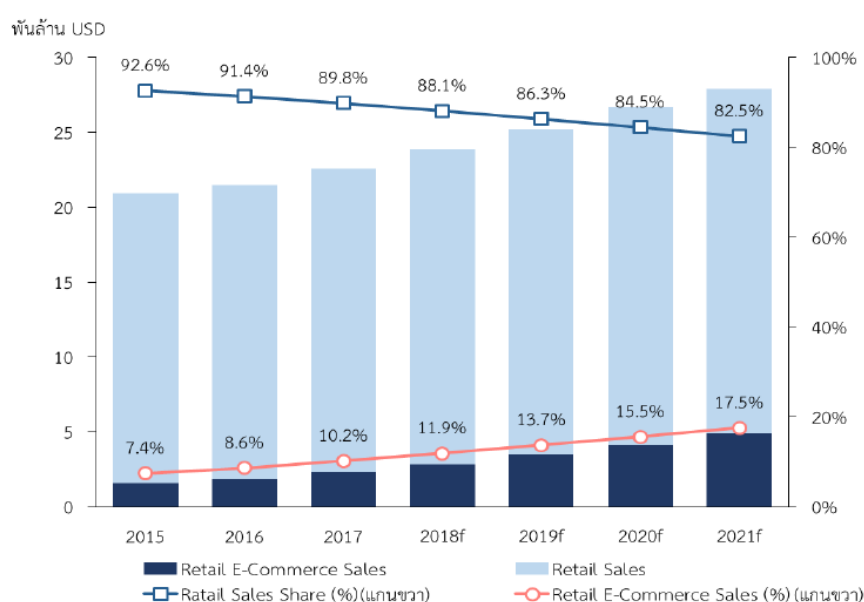
This research article is a part of the research on an application of extended factors in technology acceptance model for studying behavioral Intention to use artificial intelligence in physical retail business aimed to 1. Study the key factors affecting the intention to use artificial intelligence innovation for payment in physical retail stores. 2. Study the impact in the retail business market resulting from the study of the key factors affecting the intention to use artificial intelligence innovation for payment in physical retail stores. 3. Present strategies for managing retail business in a crisis situation. Using mixed methods research. Quota and Purposive sampling are use in quantitative research with 400 samples and qualitative research with 4 sample. Data is analyzed by multiple regressions. The research founds that key factors affecting intention to use artificial intelligence for payments are Consumer Expected Outcome, Artificial Intelligence Attribute, Hedonic Value and

Consumer Interaction which able to predict the level of intent to use at 63.2%. The impact that occurs with artificial intelligence for payment is helps to make it safe from COVID 19, helps to build confidence in choosing a service location and helps to increase the number of customers who come to use the service because there are fewer steps. Key strategies that use to address the stagnation of physical retail business are promoting the use of AI innovations in payments to attract safety-conscious consumers from COVID-19, promote the adoption of artificial intelligence for payment in retail stores that are struggling to wait in line due to their shorter steps and promote the use of artificial intelligence for payments to attract consumers who want speed in using the service.

Keywords: Innovation Adoption, Artificial Intelligence for Payment, Strategy, Crisis Management, Retail Business

บทนำ

ธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของทุกประเทศทั่วโลก เนื่องจากเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยง กระจายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค จากการศึกษาของ Deloitte เรื่อง Global Power of Retailing 2018 พบว่าในปี ค.ศ. 2016 ธุรกิจค้าปลีกทั่วโลกมีรายได้ 19.7 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ และคาดการณ์ว่าขนาดธุรกิจค้าปลีกของโลกจะเพิ่มขึ้นเป็น 22.8 ล้านล้านเหรียญสหรัฐในปี ค.ศ. 2018 คิดเป็นการเติบโตเฉลี่ยราว 3.8% ทั้งนี้มูลค่าตลาดภาคธุรกิจค้าปลีกคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 31 เปอร์เซ็นต์ ของมูลค่า GDP โลก (Deloitte, 2018) ในปัจจุบันเมื่อโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัล ธุรกิจค้าปลีกออนไลน์หรือ E-Commerce เข้ามามีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมค้าปลีกทั่วโลก ทำให้ธุรกิจค้าปลีกยุคเดิมที่มีการจำหน่ายสินค้าหน้าร้านได้รับผลกระทบเนื่องจากยอดขายที่ลดลง สาเหตุจากพฤติกรรมการจับจ่ายของผู้บริโภคเปลี่ยนไป โดยมีการหันไปซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นทำให้ธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านในต่างประเทศต่างทยอยปิดตัวลง หลังเผชิญการแข่งขันอย่างรุนแรงจากธุรกิจ E-Commerce ซึ่งมีแนวโน้มการเติบโตอย่างก้าวกระโดด และกลายเป็นคู่แข่งทางตรงกับธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านในปัจจุบัน (Deloitte, 2018) โดยข้อมูลสถิติจาก Statista (2017) ที่รายงานสถิติส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจค้าปลีกโลก สะท้อนให้เห็นส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน (กราฟเส้นสีน้ำเงิน) มีสัดส่วนลดลงอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจค้าปลีก E-commerce หรือออนไลน์ (กราฟเส้นสีแดง) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 E-commerce share of total global retail sales from 2015 to 2021

ที่มา: Statista (2020)

สำหรับประเทศไทยโดยจากการรายงานของหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจระบุว่า ผลจากภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 นั้นทำให้ธุรกิจค้าปลีกปรับตัวโดยหันมาใช้กลยุทธ์การขายผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น แต่ยอดขายในภาพรวมของภาคธุรกิจค้าปลีกไทยก็ยังคงมีอัตราการเติบโตลดลงสูงถึง 70 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นมูลค่าความเสียหายกว่า 2.7 แสนล้านบาท มีจำนวนร้านค้า กว่า 1 แสนร้านค้าเตรียมปิดกิจการ และมีผลกระทบกับการเลิกจ้างงานกว่าล้านคน โดยการลดลงของมูลค่ายอดขายเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงไปของพฤติกรรมผู้บริโภคยุค New Normal ตามรายงานการศึกษาของ McKinsey & Company (Aug, 2020) เรื่อง Perspective on Retail and Consumer Goods หัวข้อ How Covid-19 is change consumer behavior now and forever โดยมีการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใน 45 ประเทศทั่วโลก ซึ่งมีการกระจายของกลุ่มอายุ และสถานะทางสังคมอย่างทั่วถึง พบว่า มีพฤติกรรมที่กระทบต่อยอดขายของธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านโดยตรง ได้แก่ การเปลี่ยนช่องทางการซื้อสินค้าจากหน้าร้านมาเป็นออนไลน์หรือสลับไปมาระหว่างออนไลน์และหน้าร้าน (Flight to digital and Omni-channel) สินค้าประเภทต่างๆ มียอดขายการเติบโตขึ้นกว่า 10 เปอร์เซ็นต์ในช่องทางการขายแบบออนไลน์ ทั้งที่ร้านค้าปลีกแบบมีหน้าร้านก็มีการเปิดจำหน่ายสินค้าตามปกติ เนื่องจาก ผู้บริโภคมีการเปลี่ยนพฤติกรรมมาเป็นการซื้อที่มีการสัมผัสต่ำ (contactless) ซึ่งส่งผลในทางบวกต่อธุรกิจประเภทเดียวกันที่สามารถอำนวยความสะดวกในเรื่องการลดการสัมผัส เช่น ธุรกิจส่งสินค้า ธุรกิจส่งอาหาร ธุรกิจขับรถไปรับสินค้า เป็นต้น และการเลือกใช้บริการจากสถานที่ซึ่งคำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัย (Health and “caring” economy) โดยจากการสำรวจจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจตอบคำถามในประเด็นที่เกี่ยวกับการเลือกสถานที่สำหรับการไปซื้อสินค้าว่าหากจะตัดสินใจออกนอกบ้านเพื่อซื้อสินค้านั้น สิ่งที่จะคำนึงถึงคือ ร้านค้าปลีกแบบมีหน้าร้านที่มีความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ด้วยการมองเห็น และจะมีการจับจ่ายเพิ่มมากขึ้นเมื่อสถานที่นั้นจำหน่ายสินค้าที่สะอาด และมีระบบดูแลพนักงานบริการที่ถูกสุขลักษณะ ซึ่งตั้งแต่การระบาดของโรคโควิด-19 จนถึงภาวะหลังการแพร่ระบาด พฤติกรรมนี้ก็ยังคงอยู่ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านต้องให้ความสำคัญ และคำนึงถึงการหานวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและสุขภาพจากการใช้บริการ ประกอบกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในภาวะการแพร่ระบาดทั้งระหว่างเกิดโรคโควิด-19 และหลังได้รับวัคซีน ทำให้ร้านค้าปลีกแบบมีหน้าร้านต้องอาศัยกลยุทธ์ใหม่ๆ มาดึงดูดและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ด้วยระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยจากการที่ใช้เวลาในร้านค้าปลีกที่ลดลง โดยอาศัยนวัตกรรมใหม่ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ อย่างไรก็ตามพบว่า ปัญหาหนึ่งในการเกิดการไม่สะดวกและล่าช้าในกระบวนการให้บริการของธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน มีสาเหตุหนึ่งมาจากขั้นตอนการชำระเงินที่ต้องมีการเข้าแถวรอคอยและเป็นขั้นตอนที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค เนื่องจากต้องมีการสัมผัสแม้ในภาวะหลังการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ดังกล่าวแล้ว จึงนำมาสู่งานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินมาใช้เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว โดยจากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า การนำปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินมาใช้จะเกิดแรงกระตุ้นในธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านซึ่งจะส่งผลในด้านช่วยทำให้มีความปลอดภัยจากโควิด 19 ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการเลือกใช้บริการ ตลอดจนเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้วัตกรรมการปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินในร้านค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน
2. เพื่อศึกษาแรงกระตุ้นในตลาดธุรกิจค้าปลีกที่เกิดจากผลการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้วัตกรรมการปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินในร้านค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน
3. เพื่อนำเสนอกลยุทธ์การจัดการธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มผู้บริโภคที่มีการใช้บริการธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับต่างจังหวัดในสัดส่วน 70:30 ตามการกระจายตัวของธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านในประเทศไทย

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ ประกอบด้วยคุณลักษณะของปัญญาประดิษฐ์ (AI Attribute: AIA) การรับรู้ความปลอดภัยและต้นทุนการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (Consumer's perception of AI safety and cost: SC) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภค (Consumer's personnel traits: PT) แรงกดดันทางสังคม (Social Pressure: SP) อารมณ์ (Hedonic Value: HV) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภค (Customer Interaction: CI) ความคาดหวังในผลลัพธ์ของผู้บริโภค (Consumer Expected Outcome: EO)

ตัวแปรตาม: ความตั้งใจใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินในธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาวิจัย 18 เดือน ระหว่าง มกราคม 2565-มิถุนายน 2566

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

- ภาคธุรกิจค้าปลีกสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดการยอมรับและมีการใช้นวัตกรรมใหม่
- ภาคธุรกิจค้าปลีกตระหนักถึงการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจให้เกิดการพัฒนาและเติบโตของธุรกิจ
- ประเทศชาติสามารถจัดการกับภาวะวิกฤติเชิงเศรษฐกิจโดยอาศัยการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน ทำให้ช่วยแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศได้อีกทางหนึ่ง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมมีการศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยการอ้างอิงถึงแนวคิดทฤษฎีได้นั้นขึ้นกับบริบทของนวัตกรรมนั้นๆ ที่ทำการศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบริบทของนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ จึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ “การยอมรับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์” ระหว่างปี ค.ศ. 2018-2021 ในฐานข้อมูล Scopus, Elsevier, Emerald เป็นหลักเพื่อค้นหาตัวแปรอิสระสำคัญ ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ปัญญาประดิษฐ์ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าแนวคิดทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายความตั้งใจใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ประยุกต์จากกรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีเป็นส่วนใหญ่ และเมื่อวิเคราะห์งานวิจัยดังกล่าวในบริบทของธุรกิจค้าปลีก พบว่ามีการสร้างกรอบการวิจัยจากการประยุกต์กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในอดีตเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมในบริบทของการค้าปลีก ของ E.Leonora ระหว่างปี ค.ศ. 2009-2012 ที่ศึกษาเรื่องการเข้าใจการยอมรับนวัตกรรมที่ใช้เทคโนโลยีเป็นฐานของผู้บริโภคในธุรกิจค้าปลีก (Understanding Consumer's Acceptance of Technology - Based Innovations in Retailing) ในรูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Study) โดยการรวบรวมงานวิจัยจากฐานข้อมูล Scopus, Elsevier, Emerald พบงานวิจัยที่สร้างกรอบวิจัยจากการประยุกต์ทฤษฎี TAM เป็นหลักจำนวน 450 งานวิจัย แล้วทำการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป MaxQda เพื่อค้นหาปัจจัยใหม่ que เสริมแนวคิดหลักของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ และ

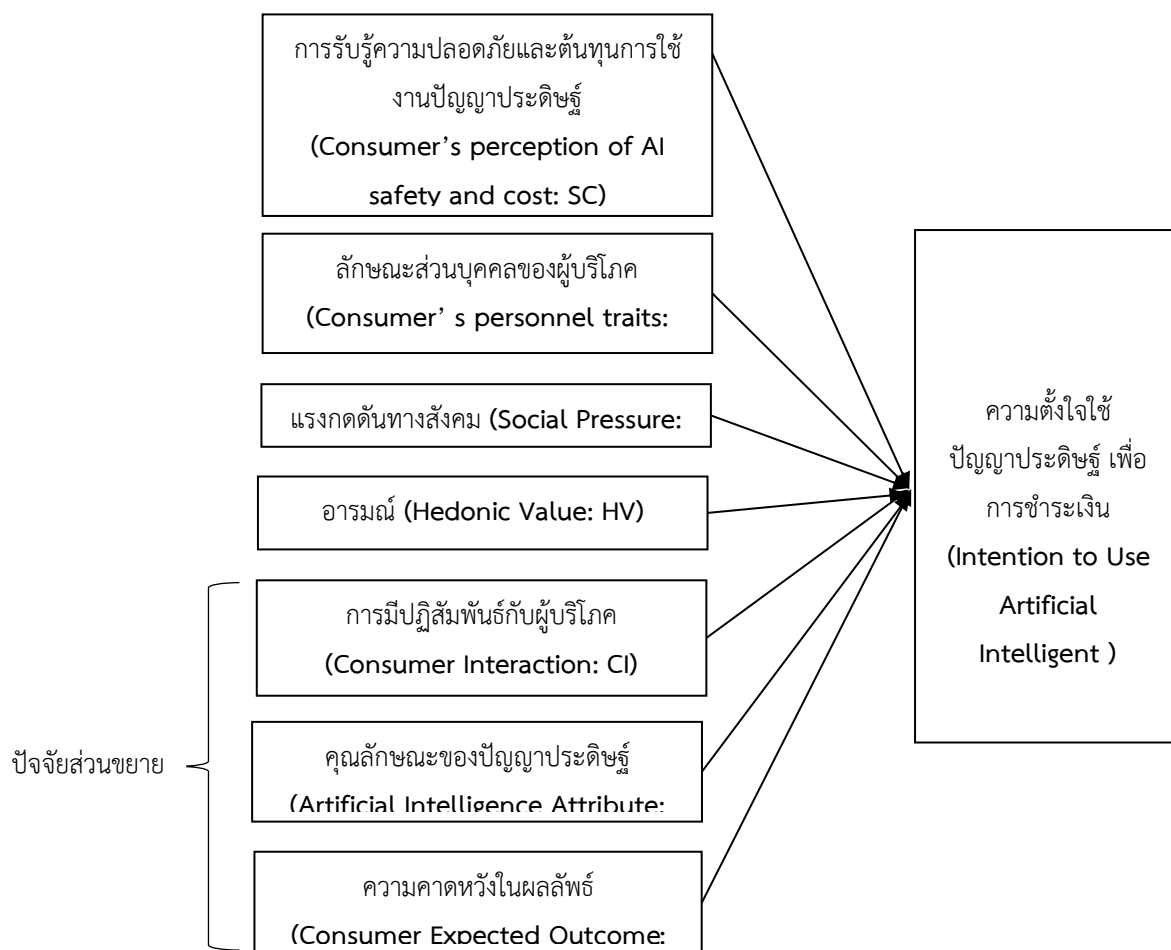
การยอมรับนวัตกรรมในธุรกิจค้าปลีก จากการวิจัยได้ค้นพบ 149 ปัจจัยใหม่ มีการสังเคราะห์ ควบรวม จนเหลือ 11 ปัจจัย และมีการจัดกลุ่มปัจจัยดังกล่าวเหลือ 4 กลุ่มปัจจัย ดังนี้

1. กลุ่มปัจจัยการรับรู้ความปลอดภัยและต้นทุนของเทคโนโลยี (Consumer's perception of technology safety and cost) ประกอบด้วยปัจจัย การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) การรับรู้ต้นทุน (perceived Cost) ความเชื่อใจ (Trust) ความปลอดภัย (perceived Security)
2. กลุ่มปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภค (Consumer's personal traits) ประกอบด้วยปัจจัย ประสิทธิภาพของตนเอง (Self-efficacy) การควบคุมพฤติกรรม (Behavioral Control)
3. กลุ่มปัจจัยแรงกดดันทางสังคม (Social Pressure) ประกอบด้วยปัจจัย อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) บรรทัดฐานสังคม (Subjective Norm)
4. กลุ่มปัจจัยทางอารมณ์ (Hedonic Value) ได้แก่ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความสนุกสนาน (Enjoyment) (Eleonora, 2012)

ดังนั้น เมื่อนักวิจัยได้นำตัวแปรอิสระข้างต้น 4 กลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ของ E.Leonora มาจัดกลุ่มตัวแปรอิสระจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องระหว่างปี ค.ศ. 2018 -2021 พบว่ามีตัวแปรอิสระใหม่ที่ E.Leonora ไม่ได้กำหนดไว้ 3 ปัจจัย จึงถือเป็นปัจจัยส่วนขยาย (Extended Factors) ดังนั้น ตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการศึกษานี้ จะประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยการรับรู้ความปลอดภัยและต้นทุนของเทคโนโลยี (Consumer's Perception of Technology Safety and Cost) หมายถึง การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) การรับรู้ต้นทุน (Perceived Cost) ความเชื่อใจ (Trust) ความปลอดภัย (Perceived Security)
2. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภค (Consumer's Personnel Traits) หมายถึง ประสิทธิภาพของตนเอง (Self-efficacy) การควบคุมพฤติกรรม (Behavioral Control)
3. ปัจจัยแรงกดดันทางสังคม (Social Pressure) หมายถึง อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) บรรทัดฐานสังคม (Subjective Norm)
4. ปัจจัยทางอารมณ์ (Hedonic Value) หมายถึง ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความสนุกสนาน (Enjoyment)
5. ปัจจัยคุณลักษณะของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence Attribute) หมายถึง การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) คือ ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานของตน การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งานสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการยอมรับความทันสมัย (Perceived Innovativeness)
6. ปัจจัยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภค (Consumer Interaction) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติการให้เข้าถึงความต้องการรายบุคคล (Customization) ความสามารถในการเข้าถึงการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) เช่น การสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล
7. ปัจจัยความคาดหวังในผลลัพธ์ของผู้บริโภค (Consumer Expected Outcome) ความสะดวก รวดเร็ว การได้รับประสบการณ์ ความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ประยุกต์จาก E.Leonora

วิธีดำเนินการวิจัย

ประเภทการวิจัย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีหากลุ่มตัวอย่าง

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสม โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าประกอบด้วยประชากรที่เคยใช้บริการใน ธุรกิจค้าปลีกที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสัดส่วนร้อยละ 70 ต่างจังหวัดร้อยละ 30 ตามการกระจายตัวของธุรกิจค้าปลีก แบบมีหน้าร้านของไทยที่มีสัดส่วนการกระจายระหว่างเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลร้อยละ 70 ต่างจังหวัดร้อยละ 30 จำนวน 400 ตัวอย่าง การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงบุคคลที่ทรงอิทธิพลทางความคิดในธุรกิจค้าปลีก โดยบุคคล ดังกล่าวนี้นับเป็นบุคคลที่วงการธุรกิจค้าปลีกยอมรับและให้การเคารพนับถือในการแสดงออกทางความคิด จำนวน 4 ตัวอย่าง ประกอบด้วยตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีก 2 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ตัวแทนจากสมาคมผู้ค้าปลีกไทย และตัวแทนจาก บริษัทผู้สร้างปัญญาประดิษฐ์ให้แก่วงการค้าปลีก และตัวแทนผู้บริโภค 2 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ตัวแทนสื่อมวลชนที่เป็น บรรณาธิการนิตยสารด้านการตลาดที่รับผิดชอบด้านข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีก และตัวแทนบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ธุรกิจที่ รับผิดชอบด้านข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีก

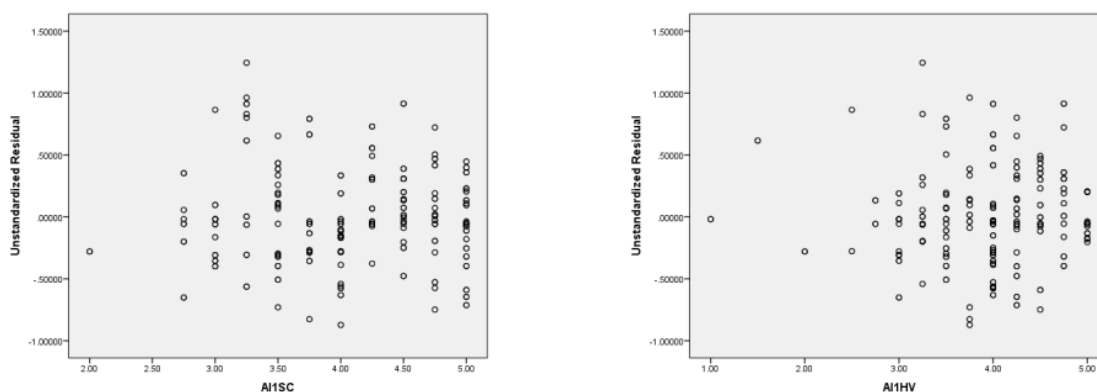
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและการตรวจสอบเครื่องมือ

ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยจากการวิจัยพบว่า เครื่องมือมีค่า IOC ที่ 0.97 และ การทดสอบความเชื่อมั่นของตัวแปรพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบรัชมีค่าอยู่ระหว่าง 0.80-0.98 ทุกตัวแปร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและอนุมาน ร่วมกับการใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ทำการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และ TOWS Matrix

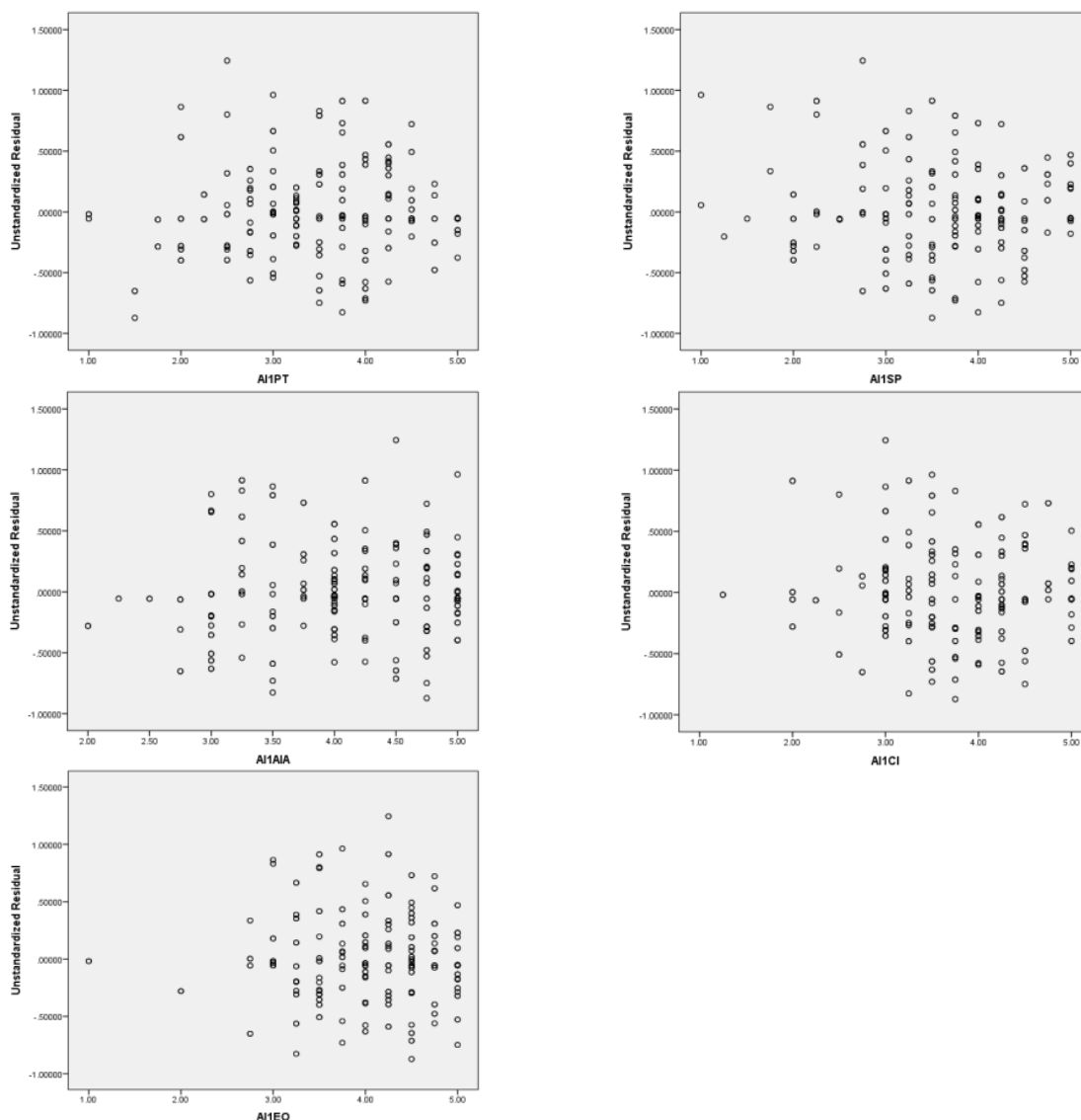
สถิติที่ใช้ และการทดสอบสถิติที่ใช้

สถิติอนุมานชนิดการวิเคราะห์การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ วิธีตัดทิ้งแบบถอยหลัง (Backward deletion ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเงื่อนไขหรือข้อตกลงเบื้องต้น สำหรับการเลือกใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ 4 ข้อ สำหรับฐานข้อมูลความตั้งใจใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2558) ดังนี้

1. การแจกแจงของค่าความคลาดเคลื่อนสำหรับทุกค่าสังเกตควรจะมีการแจกแจงเป็นปกติ (Normality) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์ จากการคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการวิจัย พบว่าค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน หรือ Mean Residual เป็น .000 แสดงว่าการแจกแจงของค่าความคลาดเคลื่อนสำหรับทุกค่าสังเกตมีการแจกแจงเป็นปกติ
2. ความคลาดเคลื่อนของแต่ละค่าสังเกตเป็นอิสระต่อกัน (No Autocorrelation) โดยพิจารณาจากค่าสถิติ Durbin-Watson ทดสอบพบว่า มีค่า 1.799 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 2 หรืออยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนของแต่ละค่าสังเกตเป็นอิสระต่อกัน
3. ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุ (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่า Tolerance ทดสอบพบว่า มีค่า 0.293 ถึง 0.533 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.100 (Mayers, 1990) และค่า VIF ทดสอบพบว่า มีค่า 1.875 ถึง 3.412 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหาด้านความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุ (Belsley, 1991)
4. ความคลาดเคลื่อนของแต่ละค่าสังเกตเป็นอิสระต่อกัน จะเห็นได้จากการกระจายของความคลาดเคลื่อนของแต่ละค่าสังเกตอยู่ในลักษณะกระจายแบบไม่มีรูปแบบ ที่เรียกว่ามีความเป็นเอกภาพ (Homoscedasticity) ดังกราฟแสดงความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน แสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อนปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินในร้านค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน



ภาพที่ 3 แสดงความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อนปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรม
ปัญหาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินในร้านค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน (ต่อ)

จากการทดสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรมปัญหาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในการใช้สถิติพหุคูณวิเคราะห์ และตรวจสอบสมมติฐานต่อไปได้

ผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าสมการถดถอยพหุคูณที่ได้จาก Model ที่ 4 มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 หรือความเชื่อมั่น 95% ($F=169.693$, $p\text{-value}=0.000$) โดยมีระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่สามารถทำนายตัวแปรตามได้นั้นมีค่า 63.2% จึงสามารถนำสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรมปัญหาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินในร้านค้าปลีกแบบมีหน้าร้านได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	p-value
อารมณ์ (AI1HV)	.121	.105	2.507	.013
คุณลักษณะของปัญญาประดิษฐ์ (AI1AIA)	.311	.270	5.394	.000
การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภค (AI1CI)	-.120	.113	-2.225	.027
ความคาดหวังในผลลัพธ์ (AI1EO)	.683	.586	10.392	.000
$R^2 = .632$ $F = 169.693$ $p\text{-value} = .000$				

สามารถแสดงในรูปสมการได้ดังนี้ $AI1INT = 63.2 + .68AI1EO + .31AI1AIA + .12AI1HV - .12AI1CI$

2. สรุปผลงานวิจัยด้านการศึกษาแรงกระตุ้นในตลาดธุรกิจค้าปลีกจากการนำปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินมาใช้พบว่า มีแรงกระตุ้นเชิงบวก ดังนี้ นวัตกรรมเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินช่วยให้มีความปลอดภัยจากโควิด-19 ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเลือกสถานที่ใช้บริการ ช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการได้ ช่วยดึงดูดลูกค้าให้มารับบริการเนื่องจากมีขั้นตอนที่น้อย ช่วยทำให้ผู้บริโภคเกิดอารมณ์ร่วม เช่น มีความสนุก ทำให้เกิดความประทับใจตามมา ช่วยให้เกิดการบอกต่อเป็นกระแสปากต่อปาก และมีแรงกระตุ้นเชิงลบ ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์สูงจะทำให้ผู้บริโภคไม่อยากจะใช้ปัญญาประดิษฐ์เนื่องจากมีความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน อาจเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากการสแกนสินค้าไม่ทั่วถึงได้ อาจเกิดการลักขโมยโดยไม่วางสินค้าไว้ในตะกร้าชำระเงินได้ ต้องมีการทำงานร่วมกับแถบ RFID ซึ่งอาศัยแรงงานคนในการติดตั้งอาจเพิ่มต้นทุนการดำเนินการได้

3. กลยุทธ์เพื่อแก้ปัญหาภาวะซบเซาของธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน

1) กลยุทธ์ SO ได้แก่ (1) ส่งเสริมการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินมาใช้ดึงดูดผู้บริโภคที่คำนึงถึงความปลอดภัยจากโควิด19 ในการใช้ชีวิตประจำวัน (2) ส่งเสริมการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินมาใช้ในร้านค้าปลีกที่มีปัญหาแถวรอคอยเนื่องจากมีขั้นตอนที่น้อย (3) ส่งเสริมการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินมาใช้ดึงดูดผู้บริโภคที่ต้องการความรวดเร็วในการใช้บริการ (4) ส่งเสริมการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินมาใช้สร้างความสนุกสนานและความประทับใจเมื่อรักษาสถานลูกค้า (5) ส่งเสริมการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินมาใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในร้านค้าปลีก

2) กลยุทธ์ WO ได้แก่ (1) บริหารจัดการให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัย คอยควบคุมไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดจากการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ (2) บริหารจัดการให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยควบคุมไม่ให้เกิดการลักขโมยสินค้าที่ไม่ได้วางในตะกร้าชำระเงิน (3) ส่งเสริมให้มีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินไปใช้ในร้านค้าปลีกที่มีขนาดใหญ่เพื่อเป็นการลดต้นทุนจากการเพิ่มขนาดการตลาด (Economic of Scale) ในการติดแถบ RFID

3) กลยุทธ์ ST ได้แก่ (1) ส่งเสริมการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินมาใช้ในร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าซึ่งผู้บริโภคมีความจำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวันโดยไม่ขึ้นกับภาวะเศรษฐกิจเพื่อดึงดูดผู้บริโภค

4) กลยุทธ์ TO ได้แก่ (1) ส่งเสริมการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินที่มีปฏิสัมพันธ์ต่ำมาใช้ในร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าจำเป็นในชีวิตประจำวัน

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินในธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน สามารถเป็นทางเลือกหนึ่งในการนำมาใช้แก้ปัญหาภาวะวิกฤติความชุกชุมในธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านได้ เนื่องจาก สามารถลดความเสี่ยงจากโควิด19 เพราะใช้เวลาน้อยในการชำระเงิน ช่วยสร้างประสบการณ์ใหม่ และความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Coa, L. (2021) ได้ศึกษาเรื่อง Artificial intelligence in retail: application and value creation logics โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการนำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ จากการศึกษาพบว่า เกิดผลลัพธ์ใน 3 ด้าน ได้แก่ การจัดการการให้บริการลูกค้า (customer service management) การจัดการร้านค้า (physical store management) และการจัดการโซ่อุปทาน (supply chain management) โดยผลลัพธ์ที่ลูกค้าจะได้รับ ได้แก่ 1. การอำนวยความสะดวกในการค้นข้อมูล (facilitating customer search information) 2. แนะนำสินค้าหรือบริการที่สอดคล้องกับลูกค้า (guiding customer to find relevance product or service) 3. อำนวยความสะดวกระหว่างการซื้อและหลังการซื้อ (facilitating buying and after sales experience) และยังพบว่า การใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินมาใช้ยังเหมาะกับวิถีชีวิตที่เร่งรีบ ช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย ความน่าสนใจ ความตื่นตัวเร็วใจ และความสนุก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Hasan, S et.al (2021) ศึกษาเรื่อง A multi-method approach to examine consumer intentions to use smart retail technology โดยทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของร้านค้าอัจฉริยะ จากการศึกษาพบว่า อารมณ์ เช่น ความสนุก ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพซึ่งเป็นปัจจัยด้านการยอมรับด้านความปลอดภัยและต้นทุน และคุณลักษณะของปัญญาประดิษฐ์ด้านความใหม่ของนวัตกรรม มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และการวิจัยของ Sung, H et.al (2020) ศึกษาเรื่อง Untact: Customer's acceptance intention toward robot barista in coffee shop โดยทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้หุ่นยนต์ชงกาแฟ จากการศึกษาพบว่า ความสนุกซึ่งเป็นปัจจัยด้านอารมณ์ และคุณลักษณะของปัญญาประดิษฐ์ด้านความใหม่ของนวัตกรรม มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้บริโภค งานวิจัยของ Ghanem, B (2020) ศึกษาเรื่อง Factors that influence the acceptance of artificial intelligence technology by the consumer โดยทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ของผู้บริโภค จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจ ความเร็วใจ และความสามารถควบคุมได้ซึ่งเป็นปัจจัยทางอารมณ์ รวมถึงการรับรู้คุณค่าซึ่งเป็นปัจจัยการยอมรับด้านความปลอดภัยและต้นทุน มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ของผู้บริโภค และงานวิจัยของ Allam, H., et.al (2019) ศึกษาเรื่อง Applying a multidimensional hedonic concept of intrinsic motivation on social tagging tools: A theoretical model and empirical validation จากการศึกษาพบว่า ความสนุกเป็นปัจจัยทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อการทำให้เกิดแรงจูงใจในการใช้เครื่องมือแท็กบุคคล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. ควรมีการส่งเสริมให้มีการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ชนิดนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน เข้ามาใช้ในการค้าปลีกในเร็ววัน เนื่องจากได้รับประโยชน์จากการใช้งานทั้งด้านการอำนวยความสะดวก การประหยัดเวลา ความสนุกจากการใช้งาน ตลอดจนการสร้างประสบการณ์ใหม่ โดยคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน ดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยความคาดหวังในผลลัพธ์ (EO) พบว่าการยอมรับนวัตกรรมจะเกิดขึ้นนั้นควรพัฒนาปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินให้มีคุณสมบัติในการจัดการถ่วงรั้ง (frictionless) ของระบบการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยจากการที่ใช้เวลาในร้านค้าปลีกที่ลดลง ส่งผลให้เกิดการลดความเสี่ยงจาก โควิด19 แม้ในภาวะหลังการแพร่ระบาดที่ผู้คนยังคงมีความกังวลใจ สร้างประสบการณ์ใหม่ และความพึงพอใจ

1.2 ปัจจัยคุณลักษณะของปัญญาประดิษฐ์ (AIA) พบว่าการยอมรับนวัตกรรมจะเกิดได้นั้นควรพัฒนาปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินให้มีคุณสมบัติที่ออกแบบมาให้เหมาะกับวิถีชีวิตที่เร่งรีบและมีความทันสมัยของนวัตกรรมที่ความง่ายและมีประโยชน์ต่อการใช้งาน

1.3 ปัจจัยทางอารมณ์ (HV) พบว่าการยอมรับนวัตกรรมจะเกิดได้นั้นควรพัฒนาปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินให้มีคุณสมบัติที่ออกแบบมาให้ช่วยสร้างอารมณ์ความรู้สึกว่าได้รับความสบาย มีความน่าสนใจ เกิดความตื่นเต้นเร้าใจ และทำให้เกิดความสนุก

1.4 ปัจจัยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภค (CI) พบว่าการยอมรับนวัตกรรมจะเกิดได้นั้นควรพัฒนาปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงินให้มีคุณสมบัติที่ออกแบบมาให้มีสัมพันธ์กับผู้บริโภคน้อยที่สุดเพื่อทำให้เกิดความตั้งใจมากขึ้น

2. รัฐบาลโดยกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์และนวัตกรรมควรมีการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านการคิดค้น วิจัย พัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์ที่เป็นของคนไทยเพื่อลดต้นทุนการดำเนินการ

3. ควรมีการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ที่จะเป็นคอยควบคุมการทำงานของปัญญาประดิษฐ์ไม่ให้เกิดความผิดพลาด

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพียง 1 ชนิด ได้แก่ ปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน ซึ่งในปัจจุบันมีการพัฒนานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในร้านค้าปลีกหลายชนิด จึงควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์อื่นๆ เพื่อนำมาพัฒนาธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการนำนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการพัฒนาธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน ซึ่งเป็นวิธีการหรือกลยุทธ์หนึ่งที่จะพัฒนาร้านค้าปลีกได้ ดังนั้นการวิจัยครั้งถัดไปควรศึกษาวิธีการหรือกลยุทธ์อื่นในการนำมาพัฒนาธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน เช่น ศึกษาการอยู่รอดของธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้านแบบดั้งเดิมในยุคดิจิทัล

กิตติกรรมประกาศ

จากการเล็งเห็นถึงสภาพปัญหาด้านวิกฤติทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการชะลอตัวในธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน ซึ่งถือเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งของระบบเศรษฐกิจในประเทศไทย เนื่องจากกว่าร้อยละ 30 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประเทศไทยนั้น มีที่มาจากภาคธุรกิจค้าปลีก ดังนั้นการที่ภาคธุรกิจค้าปลีกประสบปัญหาจึงนำไปสู่วิกฤติทางเศรษฐกิจของประเทศด้วย ข้าพเจ้าในฐานะนักวิจัยจึงได้มีการพัฒนางานวิจัยชิ้นนี้ขึ้น โดยการนำนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ในการแก้ปัญหา ประกอบด้วย นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการชำระเงิน นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการระบุตำแหน่งที่ตั้งสินค้าภายในร้าน และนวัตกรรมเพื่อการลด แลก แจก แถม แบบทันเวลา เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคธุรกิจค้าปลีกแบบมีหน้าร้าน ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจของประเทศ

ดังนั้นในการนี้ข้าพเจ้าขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนช่วยทำให้งานวิจัยชิ้นนี้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย รศ.ดร.ศุภวรรณ พรหมเพรา ซึ่งเป็นที่ปรึกษางานวิจัย รศ.สุณี ล่องประเสริฐ ผศ.ดร.ไพโรจน์ บุตรชิววัน และ ผศ.ดร.ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาคมผู้ค้าปลีกไทยผู้ร่วมงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ และทั้งนี้ผลงานชิ้นนี้จะสำเร็จลงไม่ได้เลยหากไม่ได้รับความกำลังใจและแรงสนับสนุนจากมารดา บิดาของข้าพเจ้า ซึ่งเป็นที่เคารพอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ หวังว่างานวิจัยชิ้นนี้จะได้รับการนำไปเผยแพร่เพื่อให้เกิดการรับรู้ในหมู่ผู้ใช้ประโยชน์ เพื่อจุดมุ่งหมายในการมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจของประเทศได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2558). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ : เน้นสำหรับงานวิจัย*.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Allam et al. (2019). Applying a multi dimensioned hedonic concept of intrinsic motivation on social tagging tools: A theoretical model and empirical validation. *International Journal of Information Management*, 45(April 2019), 211-222.

Belsley, D. A. (1991). *Conditioning diagnostics collinearity and weak data in regression*. NY: Willey.

Coa, L. (2021). Artificial intelligence in retail: applications and value creation logics.

International Journal of Retail Distribution Management, 49(7), 958-976.

Deloitte. (2018). *Global Powers of Retailing 2018*. UK: Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

Deloitte. (2020). *The future of the mall: Building the kind of destination for the post pandemic world*. Canada: Deloitte.

Eleonora, P. (2012). Understanding Consumer' s acceptance of technology – Based Innovations in Retailing. *Journal of Technology Managemment and Innovation*, 7(4), 1-19.

Fabius, V., Kohli, S., Timelin, B., & Veranen, S. M. (2020). *How COVID-19 is changing consumer behavior-now and forever*. from <https://www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/how-covid-19-is-changing-consumer-behavior-now-and-foreve>

Ghanem, B. D. (2020). Factors that Influence the Acceptance of Artificial Intelligence Technology by the Consumer (September 10, 2020). *The Tenth International Conference on Engaged Management Scholarship*. from <https://ssrn.com/abstract=3687765>

Hasan et al. (2021). A multi-method approach to examing consumer intentions to use smart retail technology. *Computers in Human Behavior*, 117(April 2021), 106-122.

Infosys. (2019). *The Future of Shopping: How changing consumer habits are inspiring physical store transformation*. India: Infosys Limited.

Myers, R. H. (1990). *Classical and modern regression application* (2nd edition). CA: Duxbury press.

Pillai, R., Sivatsanu, B., & Dwivedi, Y.K. (2020). Shopping intention at AI-powered automated retail stores (AIPARS). *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57(3),102-127.

Pongwichai, S. (2015). *Statistical data analysis by computer: Emphasizing for research*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.

Rodriguez, M., Paredes, F., & Yi, G. (2016). Towards Future Customer Experience: Trends and Innovation in Retail, *Foresight and Sti Governance*, 10(3), 18-28

Sung, H. J. & Jeon, H. M. (2020) Untact: Customer's acceptance intention toward robot barista in coffee shop. *Journal of Sustainability*, 12(20), 85-98.

Statista. (2020). *E-commerce share of total global retail sales from 2015 to 2021*. from <https://www.statista.com/statistics/534123/e-commerce-share-of-retail-sales-worldwide/>

Unhelkar, B., Joshi, S., Sharma, M., Prakash, S., Ashwin Krishna Mani, A. K., & Prasad, M. (2022). Enhancing supply chain performance using RFID technology and decision support systems in the industry 4.0– A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 2(2),1-12.

การศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัย
ด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21
The Study of Critical Thinking Skills Development for Early Childhood Teacher
Professional Students with Project-Based Learning Techniques
to Develop Learners in the 21st Century

ผ่องนภา พรหมเกษ

Phongnapha Phromkat

อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาปฐมวัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

Professor, Bachelor of Education Program in Early Childhood Education, Faculty of Education, Surindra Rajabhat University

E-mail: phong26022514@gmail.com

Received: Aug 30, 2023; Revised: Sep 28, 2023; Accepted: Oct 6, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ องค์ประกอบ รูปแบบการพัฒนาทักษะการคิด และผลการทดลองใช้ รูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารในโรงเรียนฝึกวิชาชีพครู ครูผู้สอน นักศึกษาหลักสูตรวิชาชีพครูสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย ทั้งหมด 203 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามได้ .87 และใช้รูปแบบหลักสูตรฝึกอบรมกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูสาขาปฐมวัย จำนวน 20 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูสาขาปฐมวัย 4 ปี และประเมินประสิทธิผลของ หลักสูตรจากคณะกรรมการ จำนวน 3 ท่าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ องค์ประกอบ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการศึกษาระดับและองค์ประกอบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณที่ส่งผลต่อกระบวนการ เรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 พบว่า โดยภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนองค์ประกอบ ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 พบว่า มี 5 ปัจจัย คือ (1) จัดทำข้อตกลงเบื้องต้นและการวางแผนเบื้องต้นร่วมกันในการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน (2) กระตุ้นให้ ผู้เรียนมีกำลังใจจนสามารถทำโครงงานได้ (3) ฝึกให้ผู้เรียนร่วมนำเอาความรู้ที่มีอยู่มาประดิษฐ์หรือสร้างสิ่งใหม่ๆ ด้วยกระบวนการ เรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน (4) ฝึกให้ผู้เรียนรู้จักตอบปัญหาและแสวงหาความรู้โดยใช้กระบวนการเรียนรู้โครงงานเป็นฐานอย่าง มีเหตุผล และ (5) ให้ผู้เรียนสรุปสิ่งที่ได้จากการค้นพบด้วยการลงมือปฏิบัติของผู้เรียนเองเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำองค์ความรู้ ไปใช้ในการทำกิจกรรมตามความสนใจในครั้งต่อไป 2) ผลการศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษา วิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 มีการพัฒนา หลักสูตร 9 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน 2) หลักการและเหตุผล 3) วัตถุประสงค์และขอบข่าย 4) จุดมุ่งหมายเนื้อหา 5) กระบวนการฝึกอบรม 6) การสร้างหลักสูตร 7) พัฒนากิจกรรม 8) การนำหลักสูตรไปใช้ และ 9) การสร้างแบบวัดหลักสูตร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 3) ผลการศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบหลักสูตร พบว่า มีการนำแผนการจัด ประสบการณ์การเรียนรู้ไปใช้ โดยภาพรวมรายด้านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ นักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัย การเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน
การพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

Abstract

This research article aims to study the levels, components, and thinking skills development patterns. and the results of an experimental model for developing critical thinking skills in early childhood teacher education students with project-based learning process techniques to develop learners in the 21st century. They were 203 administrators in teaching vocational training schools, teachers, and students in early childhood education teacher vocational programs. The research tools were questionnaires, the questionnaire was .87, and the training curriculum format was used. with 20 early childhood teacher internship students by purposive sampling of 4-year early childhood teacher internship students and evaluated the effectiveness of the curriculum by 3 committees. The statistics used in data analysis were mean, deviation. standard ben and analyze the components The results of the study revealed that 1) The results of the study of levels and components of critical thinking skills that affected the project-based learning process for the development of learners in the 21st century found that the level of opinions about the level of critical thinking skills Critical thinking and the project-based learning process to develop learners in the 21st century were generally at a high level. As for the components of critical thinking skills that affect the project-based learning process to develop learners in the 21st century, it was found that there were 5 factors: (1) making a preliminary agreement and preliminary planning together In project-based learning (2) Encourage learners to be motivated until they can complete the project (3) Train learners to bring existing knowledge to invent or create new things with the learning process. (4) train learners to answer problems and seek knowledge using the project-based learning process logically, and (5) enable learners to summarize their findings. By doing their own practice so that the learners can apply the knowledge to use in activities of their interest in the next time. With the technique of project-based learning process for the development of learners in the 21st century, it was found that the curriculum was developed in 9 steps: 1) Basic information study 2) Principles and rationale 3) Objectives and scope, 4) content objectives, 5) training process, 6) curriculum creation, 7) development activities, 8) curriculum implementation, and 9) curriculum measurement design. Satisfaction was at the highest level in all aspects. Overall, side by side It is effective at the highest level.

Keywords: Critical Thinking Skills Development, Early Childhood Teacher Professional Students, Project-Based Learning, Developing learners in the 21st century

บทนำ

การพัฒนาประเทศจะต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทุนของประเทศที่มีอยู่ให้เข้มแข็งและยั่งยืน โดยเฉพาะการพัฒนาคนให้เข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคศตวรรษที่ 21 ตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เพื่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัย จนถึงระดับอุดมศึกษา มีการปรับการสอนของครูและอาจารย์ มุ่งเน้นการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียน คิดเป็น แก้ปัญหาเป็น มีความสามารถ คิดอย่างมีวิจารณญาณ จึงต้องเตรียมคนให้มีทักษะในการคิด (พินดา ขาตยาภา, 2561) ดังนั้น การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงมีบทบาทสำคัญต่อสังคมปัจจุบันอย่างมาก โดยเฉพาะการคิดวิจารณ์ ผู้สอนต้องฝึกให้ผู้เรียนมีโอกาสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อฝึกเป็นผู้พูดผู้ฟังที่ดี ฝึกรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อไม่ให้เกิดความคิดที่เห็นว่าตนเองถูก ผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการที่จะช่วยให้ผู้เรียนเป็นผู้ที่สามารถคิดอย่างมีวิจารณญาณ ผู้สอนสามารถบูรณาการสอดแทรกได้ทุกวิชา (รูปทอง กว้างสวาสดี, 2565) จึงต้องสร้างและพัฒนาให้บุคคลเป็นผู้มีความคิดวิจารณ์ จะต้องเริ่มสร้างตั้งแต่เด็กปฐมวัยจนถึงระดับอุดมศึกษาโดยเฉพาะ

นักศึกษา (สุภาวดี หาญเมธี, 2561) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ ช่วยให้นักศึกษาคิดอย่างไตร่ตรองอาจเกิดขึ้นทั้งในขณะทำงานหรือเกิดขึ้นภายหลังจากการปฏิบัติงานดังนั้นอาจารย์ควรกระตุ้นให้นักศึกษาได้คิดทบทวน และไตร่ตรองการปฏิบัติงานของตนเองทั้งขณะปฏิบัติงานและหลังทำงานเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาคิดอย่างมีวิจารณญาณมากขึ้น (Shoulders, Follett & Eason, 2014) มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน การใช้ทักษะทางปัญญาที่สำคัญ ได้แก่ 1) การอธิบาย เป็นการระบุข้อเท็จจริงต่างๆ การสรุปสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การให้เหตุผลในการปฏิบัติงานและการเขียนบันทึก เพื่ออธิบายให้เห็นถึงสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมทางคลินิก 2) การเลือก เป็นการเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และระบุข้อมูล หรือองค์ประกอบที่สำคัญ 3) การสรุปอ้างอิง เป็นการสรุปปัญหาหรือสาเหตุ 4) การสังเคราะห์ เป็นการนำข้อมูลจากส่วนต่างๆ มาสรุปเชื่อมโยงกับสภาวะทางคลินิกในภาพรวม และกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องกับปัญหา และ 5) การพิสูจน์ ยืนยัน เป็นการใช้อยู่มา ตรวจสอบยืนยันผลการปฏิบัติ ซึ่งทักษะทางปัญญาดังกล่าวเป็นทักษะทางปัญญาที่เป็นองค์ประกอบของการคิดอย่างมีวิจารณญาณที่ผู้ที่ทำหน้าที่สอนต้องตระหนัก (Donald, 2002)

ผู้ที่ทำหน้าที่สอนไม่เพียงแต่ครู อาจารย์เท่านั้น ยังหมายรวมถึงนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูที่มีบทบาทหน้าที่สอน เนื่องจาก “ครู” เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน ดังนั้น การจัดประสบการณ์วิชาชีพครู จึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างคุณภาพของนักศึกษาครูให้มีสมรรถภาพที่พึงประสงค์ เพราะเป็นการจัดให้นักศึกษาครูได้ฝึกภาคปฏิบัติในสถานการณ์จริงที่โรงเรียนหรือหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู โดยใช้เวลาต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลานานช่วงหนึ่ง (ณิรดา เวชญาลักษณ์, 2562) ให้นักศึกษาปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา ได้จัดสภาพแวดล้อมของชั้นเรียนและโรงเรียนเพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน ให้นักศึกษาปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาได้จัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ให้นักศึกษาปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา ได้ออกแบบกระบวนการวิจัยเพื่อแก้ปัญหา/ส่งเสริมพัฒนาการของผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพ ให้นักศึกษาปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสะท้อนคิดการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาเพื่อพัฒนาตนเอง (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 2561)

ในปีการศึกษา 2564 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูดังกล่าวยังพบปัญหา คือ ยังขาดทักษะการคิด วิเคราะห์ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดวิจารณ์ และขาดทักษะทางภาษา เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการคิดเชิงระบบ ความรับผิดชอบ และความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ปัญหาเกี่ยวกับด้านการคิดที่ยังไม่สามารถจัดระบบความคิด จัดลำดับความคิด หรือใช้การคิดวิจารณ์ในการบูรณาความรู้ต่างๆ เพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาหรือเพื่อประกอบการตัดสินใจที่ดีเท่าที่ควรในการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานในการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (จักรกฤษณ์ โปณะทอง, 2564) ปัญหาที่เกี่ยวกับตัวนักศึกษา คือ ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนต่างสถาบัน การแบ่งชนชั้น การเกียจงานใช้เวลาได้รับมอบหมายจากทางโรงเรียน ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับผู้บริหาร คือ ผู้บริหารบางคนไม่มีวิสัยทัศน์ในการสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าไปฝึกสอนในสถานศึกษาของตน นักศึกษาได้รับการต้อนรับที่ไม่ดีเท่าที่ควร ปัญหาและอุปสรรคที่ครูพี่เลี้ยงไม่ค่อยมีเวลาให้กับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ครูพี่เลี้ยงใช้งานนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากเกินไป ซึ่งงานที่ใช้เป็นงานส่วนตัวและนอกเหนือจากการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ทำให้นักศึกษาไม่มีเวลาเตรียมแผนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคที่การติดต่ออาจารย์นิเทศก์ไม่ได้ และโอกาสให้อาจารย์นิเทศก์ไม่มานิเทศ (ชัชฎาภรณ์ หงส์นวล, 2561) โดยเฉพาะการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน ผู้เรียนมีปัญหการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานโดยเฉพาะเด็กปฐมวัย ปัจจุบันการจัดประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัยในประเทศไทย ส่วนใหญ่ครูเป็นผู้สอนและถ่ายทอดความรู้ให้เด็ก ขาดการเปิดโอกาสให้เด็กปฐมวัยเผชิญกับการคิดหาหนทางการเรียนรู้หรือแก้ปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับพัฒนาการของเด็กปฐมวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์-จิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา ทั้งยังขาดความมีคุณธรรม จริยธรรม ในจิตสำนึก เช่น การไม่สามารถอดทนรอคอย ไม่สามารถฝ่าฟันอุปสรรค ขาดการคิดแก้ปัญหา ขาดทักษะการดำรงชีวิต ขาดทักษะการอยู่ร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น เหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่ต้องปลูกฝังตั้งแต่วัยเด็ก เพื่อให้การพัฒนาการศึกษาของเด็กปฐมวัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีสมรรถภาพมากพอที่จะใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพในสังคมโลกยุคศตวรรษที่ 21 ได้ (เพชรรัตน์ บุญเสนอ, 2563)

การเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน เป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งเสริมให้ ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้ สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็น การเรียนรู้โดยใช้โครงงานนั้น ผู้เรียนสามารถ

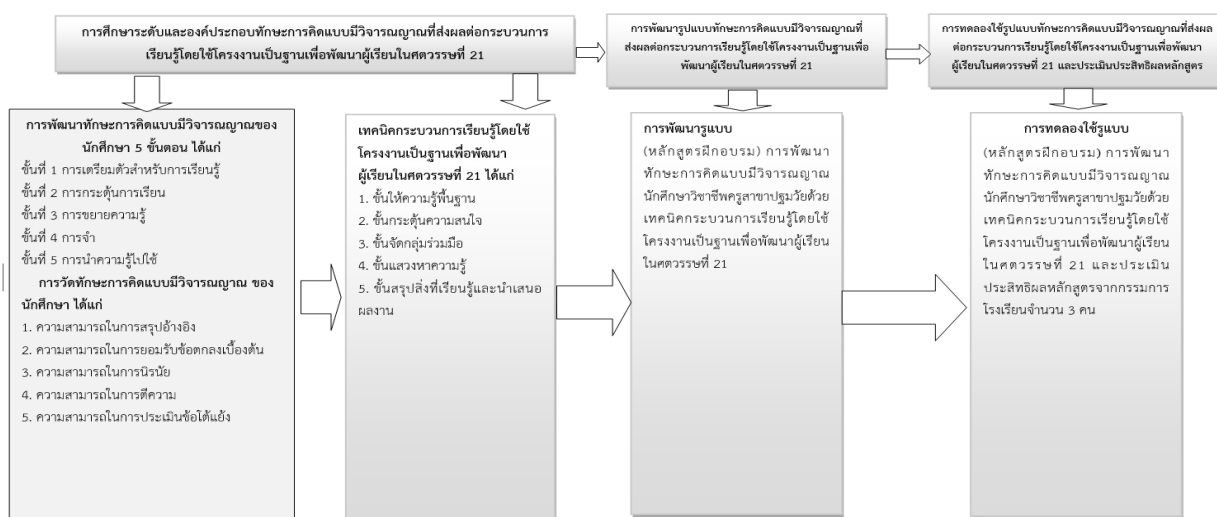
เชื่อมโยงความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมกับความรู้ใหม่แล้วสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม ขั้นตอนการเรียนรู้โดยใช้โครงงาน ทุกขั้นตอนมีการทำงานแบบความร่วมมือที่ฝึกการเป็นผู้นำ ผู้ตาม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และให้เกิดประโยชน์ซึ่งกันและกัน คุณค่าของการเรียนรู้แบบโครงงานเป็นการเรียนรู้ที่สร้างทักษะการเรียนรู้ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะทางอารมณ์ ทักษะการสื่อสารหรือ การนำเสนอที่สร้างความเข้มแข็งต่อผู้เรียนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (อัญชลี ทองแถม, 2561) การเรียนรู้แบบโครงงาน เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสอดคล้องกับหลักทฤษฎีการเรียนรู้ Constructivism และการเรียนรู้แบบร่วมมือ ซึ่งมีขั้นตอนการเรียนรู้ที่เริ่มจากการแสวงหาความรู้ กระบวนการคิด และทักษะในการแก้ปัญหาไว้ในรูปแบบการเรียนรู้ (วัชรินทร์ โพธิ์เงิน, 2565) การจัดประสบการณ์แบบโครงงาน สำหรับเด็กปฐมวัยนั้นเป็นวิธีจัดการเรียนรู้รูปแบบหนึ่งที่ต้องใช้ความรู้จากหลายสาขาวิชาบูรณาการเข้าด้วยกัน เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เด็กได้คิด วิเคราะห์ และลงมือปฏิบัติมากขึ้น ส่วนระยะเวลาการทำโครงงานจะสั้นหรือยาวนานขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของโครงงาน ดังนั้นการเลือกวิธีจัดการเรียนรู้ให้เหมาะกับเด็กจะยิ่งช่วยส่งเสริมพัฒนาการด้านต่างๆ ของเด็กได้ดียิ่งขึ้น (บุรินทร์ รุจจนพันธุ์, 2565)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เป็นรูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษา ให้สามารถนำไปจัดประสบการณ์การเรียนรู้เด็กปฐมวัยสามารถเกิดการเรียนรู้จนเกิดทักษะการคิดแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ให้ผู้เรียนสามารถคิดแก้ปัญหา ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ครู นักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้แบบโครงงานเป็นฐานให้แก่เด็กปฐมวัย ที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในระดับปฐมวัยให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับและองค์ประกอบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21
2. เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21
3. เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ผู้บริหารในโรงเรียนฝึกวิชาชีพครู จำนวน 38 โรงเรียน 2) ครูผู้สอนสาขาปฐมวัย จำนวน 60 คน 3) นักศึกษาหลักสูตรวิชาชีพครู 4 ปี ที่ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ในปีการศึกษา 2566 จำนวน 57 คน 4) นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์สาขาปฐมวัยหลักสูตรวิชาชีพครู 4 ปี ในปีการศึกษา 2566 จำนวน 51 คน รวมประชากรที่ใช้ในการวิจัย ทั้งหมด 203 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ 1) ผู้บริหารในโรงเรียนฝึกวิชาชีพครู จำนวน 38 โรงเรียน 2) ครูผู้สอนสาขาปฐมวัย จำนวน 57 คน 3) นักศึกษาหลักสูตรวิชาชีพครู 4 ปี ที่ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ในปีการศึกษา 2566 จำนวน 57 คน 4) นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์สาขาปฐมวัยหลักสูตรวิชาชีพครู 4 ปี ในปีการศึกษา 2566 จำนวน 51 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ทั้งหมด 203 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และอายุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามศึกษาองค์ประกอบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ 5 ขั้นตอน แบ่งเป็น ขั้นที่ 1 การเตรียมตัวสำหรับการเรียนรู้ ขั้นที่ 2 การกระตุ้นการเรียนรู้ ขั้นที่ 3 การขยายความรู้ ขั้นที่ 4 การจำ และขั้นที่ 5 การนำความรู้ไปใช้ องค์ประกอบที่ 2 การวัดทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ ได้แก่ 1) ความสามารถในการสรุปอ้างอิง 2) ความสามารถในการยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น 3) ความสามารถในการนิรนัย 4) ความสามารถในการตีความ และ 5) ความสามารถในการประเมินข้อโต้แย้ง แบบสอบถามในตอนี่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 สอบถามกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ขั้นให้ความรู้พื้นฐาน 2) ขั้นกระตุ้นความสนใจ 3) ขั้นจัดกลุ่มร่วมมือ 4) ขั้นแสวงหาความรู้ 5) ขั้นสรุปสิ่งที่เรียนรู้ 6) ขั้นนำเสนอผลงาน แบบสอบถามในตอนี่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และรายงานการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือ
2. สร้างแบบสอบถามองค์ประกอบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21
3. ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุม และความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) เพื่อปรับแก้ไข จำนวน 5 ท่าน

4. นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงและหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาให้คำแนะนำในส่วนที่ยังบกพร่อง โดยการหาค่า IOC ที่ระดับ .60 ขึ้นไป (สมนึก ภัทธิยานี, 2544) ผลการหาค่าความสอดคล้องได้เท่ากับ .94

5. ปรับปรุงแบบสอบถาม และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แล้วนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาแบบสอบถามแต่ละตอน (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) หาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้เท่ากับ .87

6. นำแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชบุรี ถึงอธิการบดีเพื่อขออนุญาตทำวิจัย และส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นัดหมายเพื่อเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. ผู้วิจัยดำเนินการส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายส่งไปทางไปรษณีย์บางส่วน และด้วยตนเองในบางส่วน

4. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้มาคำนวณเป็นร้อยละที่เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยใช้สถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณและหาค่าสถิติต่อไปนี้

1. แบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่า แจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 และ ตอนต้นที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยตามตัวแปรโดยยึดจากค่าสถิติ งานวิจัยนี้ใช้สถิติที่เรียกว่า Principal Component Factor Analysis เพื่อลดจำนวนตัวแปรของตัวแปรย่อย ซึ่งจะใช้เป็นตัวแปรวัดอิทธิพลองค์ประกอบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 งานวิจัยวิจัยนี้ได้ใช้การหมุนแกนในลักษณะของ Varimax Rotation และใช้เกณฑ์ในการตัดสินจำนวนตัวแปรทางสถิติ โดยใช้ค่าไอเกน (Eigen Values) ที่สูงกว่า 1 นอกจากนี้ยังกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loadings) ของตัวแปรในปัจจัยว่าจะต้องมีค่าสูงกว่า 0.5 และตัววัดต้องได้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงในปัจจัยมากกว่า 1 ปัจจัย นอกจากนี้ถ้าตัวแปรใดกระจายออกจากกลุ่มและไม่สามารถแปลความหมายได้จะตัดตัวแปรนั้นออกจากการวิเคราะห์ในการประมวลผลทางสถิติ วิธีประมวลผลและวิเคราะห์องค์ประกอบ Factor Analysis หรือการวิเคราะห์ปัจจัย เป็นเทคนิคที่จะจับกลุ่มหรือรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ไว้ในกลุ่มหรือ Factor เดียวกัน ตัวแปรที่อยู่ใน Factor เดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันมาก โดยความสัมพันธ์อาจจะเป็นในทิศทางบวก (ไปในทางเดียวกัน) หรือทิศทางลบ (ไปในทางตรงกันข้าม) ก็ได้ ส่วนตัวแปรที่อยู่คนละ Factor จะไม่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัว (Multivariate statistical technique) ที่ได้มีการนำไปใช้ในแทบทุกวงการวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นในวงการสังคมศาสตร์ เช่น สังคมวิทยา รัฐศาสตร์ ประชากรศาสตร์ มานุษยวิทยา และโบราณคดี จิตวิทยา ยาสังคม หรือในวงการวิทยาศาสตร์ รวมถึงในวงการการศึกษา เป็นต้น กระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบถือกำเนิดขึ้นมาในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 โดย สเปียร์แมน (Spearman, 1904) แต่การวิเคราะห์องค์ประกอบในสมัยนั้นยังเป็นวิธีการที่ยุ่งยาก ซับซ้อนและเสียเวลามากในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์องค์ประกอบจึงยังไม่เป็นที่แพร่หลายในหมู่นักวิจัยสมัยนั้น จนกระทั่งมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เข้ามาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบในปัจจุบัน การวิเคราะห์จึงแพร่หลายออกไปในหมู่นักวิจัยกันอย่างกว้างขวาง

การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดค่าตัวแปรแบบสอบถามชนิดประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ Cronbach's Alpha ค่าความเชื่อถือได้ต้อง มากกว่า 0.6 จึงจะถือว่ามีความเชื่อถือได้ (Gliem and Gliem, 2003) เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นมีดังนี้ (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552)

0.00 - 0.20	ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย
0.21 - 0.40	ความเชื่อมั่นต่ำ
0.41 - 0.70	ความเชื่อมั่นปานกลาง
0.71 - 1.00	ความเชื่อมั่นสูง

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อสกัดปัจจัย และเลือกค่า Loading ที่มีค่ามากที่สุดอยู่ในแต่ละปัจจัย ซึ่งค่า Loading ที่เลือกจะต้องมีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป (รสริน ศรีรัตน, 2550)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม

1.1 การตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Consistency: IOC) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Co-efficient Alpha- α) ของครอนบาค (Cronbach) โดยค่าความเชื่อมั่นที่ใช้ได้จะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.6 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

4. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS: Statistical Package for the Social Sciences)

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

ผู้วิจัยกำหนดเป็นองประกอบและเนื้อหาการฝึกอบรมใน 9 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน 2) หลักการและเหตุผล 3) วัตถุประสงค์และขอบข่ายการดำเนินงานคู่มือการฝึกอบรม 4) จุดมุ่งหมายเนื้อหาในการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ ที่อยู่อาศัยของไก่ วงจรของไก่ ประเภทของไก่ ทบทวนความรู้เรื่องไก่ และไก่ 5) กระบวนการฝึกอบรม 6) การสร้างหลักสูตร 7) พัฒนากิจกรรม 8) การนำหลักสูตรไปใช้ และ 9) การสร้างแบบวัดหลักสูตร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยลักษณะและการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสม ความสอดคล้อง ด้านความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง มีลักษณะเครื่องมือ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาระดับหลักสูตร และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสม ความสอดคล้องด้านความเป็นไปได้และด้านความเป็นประโยชน์ ในการปฏิบัติจริง แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ การสร้างเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยนำหลักสูตรฝึกอบรมฉบับที่ได้รับการยืนยัน นำมาจัดทำเป็นประเด็นในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของหลักสูตร
2. สร้างประเด็นข้อความของแบบสอบถามได้สร้างขึ้นจากข้อความหลักสูตรฝึกอบรม แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณ 5 คน ให้คะแนนการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของหลักสูตร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลจากจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ส่งถึงผู้ทรงคุณวุฒิด้วยตนเองพร้อมกับประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของหลักสูตรเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้คะแนนในแบบประเมิน ผู้วิจัยใช้วิธีโทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
2. รับประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของหลักสูตรกลับคืน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Version 16.0 for windows) ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2553)

ระยะที่ 3 ศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

1. การใช้หลักสูตรฝึกอบรม

1.1 ขั้นการฝึกอบรม ได้แก่

1.1.1 ภาคทฤษฎีผู้วิจัยได้นำมาใช้ฝึกอบรมกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูสาขาปฐมวัย จำนวน 20 คน เพื่อเป็นตัวแทนในการเข้าร่วมรับการฝึกอบรมครั้งนี้ โดยการเลือกแบบเจาะจง ดังนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบหลักสูตรฝึกอบรมกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูสาขาปฐมวัย จำนวน 20 คน เพื่อเป็นตัวแทนในการเข้าร่วมรับการฝึกอบรมครั้งนี้ โดยการเลือกแบบเจาะจงนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูสาขาปฐมวัย 4 ปี และมีการประเมินความพึงพอใจ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยประเมินความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม ความพึงพอใจด้านวิทยากร และความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ของ ลิเคิร์ต (Likert. อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

1.1.2 ภาคปฏิบัติ นักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัย จำนวน 20 คน จะต้องเขียนแผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐาน คนละ 1 แผน

1.1.3 ขั้นตอนติดตามผล ระยะเวลา 90 วัน ขั้นตอนนี้เป็นการนำแผนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ไปใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานให้กับตัวแทนนักเรียน โดยทดลองใช้ กับนักเรียนชั้นอนุบาล 3 จำนวน 10 คน หลังจากจัดกิจกรรมการเรียนรู้ไปแล้ว ประมาณ 30 วัน ได้มีการติดตามเพื่อประเมินผล จากคณะกรรมการ จำนวน 3 ท่าน และมีการประเมินประสิทธิผลหลักสูตรฝึกอบรม โดยแบ่งเป็น 4 หมวด คือ หมวดที่ 1 ประสิทธิภาพของหลักสูตรเนื้อหาการบรรยาย หมวดที่ 2 ประสิทธิภาพของวิทยากร หมวดที่ 3 ประสิทธิภาพการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และหมวดที่ 4 ประสิทธิภาพการบริการจัดหลักสูตรฝึกอบรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ของลิเคิร์ต (Likert, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับและองค์ประกอบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

1.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ โดยภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ขั้นที่ 3 การขยายความรู้ ขั้นที่ 2 การกระตุ้นการเรียนรู้ และความสามารถในการยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น

1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ขั้นสรุปสิ่งที่เรียนรู้ ขั้นจัดกลุ่มร่วมมือ และขั้นกระตุ้นความสนใจ ผลการศึกษาดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณและการวัดทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ โดยภาพรวมรายด้าน

ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
องค์ประกอบที่ 1 ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ				
1	ขั้นที่ 1 การเตรียมตัวสำหรับการเรียนรู้	3.63	.42	มาก
2	ขั้นที่ 2 การกระตุ้นการเรียนรู้	3.68	.36	มาก
3	ขั้นที่ 3 การขยายความรู้	3.71	.38	มาก
4	ขั้นที่ 4 การจำ	3.59	.33	มาก
5	ขั้นที่ 5 การนำความรู้ไปใช้	3.62	.36	มาก
องค์ประกอบที่ 2 การวัดทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ				
1	ด้านความสามารถในการสรุปอ้างอิง	3.64	.34	มาก
2	ด้านความสามารถในการยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น	3.66	.44	มาก
3	ด้านความสามารถในการนิรนัย	3.65	.37	มาก
4	ด้านความสามารถในการตีความ	3.60	.39	มาก
5	ด้านความสามารถในการประเมินข้อโต้แย้ง	3.66	.31	มาก
รวม		3.64	.16	มาก

1.3 ผลการศึกษาองค์ประกอบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน เพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 พบว่า การวัดความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบทั้งหมดในแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach' Alpha) เท่ากับ 0.844 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง ค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) เท่ากับ .600 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาศึกษา โดย Bartlett's Test of Sphericity มีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-Square = 17.958 ได้ค่า Significance = .000 ค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรโดย จัดกลุ่มใหม่ตามองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์ Factor Analysis ได้ปัจจัยใหม่ 5 ปัจจัย คือ 1) จัดทำข้อตกลงเบื้องต้นและการวางแผนเบื้องต้นร่วมกันในการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน 2) กระตุ้นให้ผู้เรียนมีกำลังใจจนสามารถทำโครงงานได้สำเร็จ 3) ฝึกให้ผู้เรียนร่วมนำเอาความรู้ที่มีอยู่มา ประดิษฐ์หรือสร้างสิ่งใหม่ๆ ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน 4) ฝึกให้ผู้เรียนรู้จักตอบปัญหาและแสวงหาความรู้โดยใช้กระบวนการเรียนรู้โครงงานเป็นฐานอย่างมีเหตุผล และ 5) ให้ผู้เรียนสรุปสิ่งที่ได้จากการค้นพบด้วยการลงมือปฏิบัติของผู้เรียนเองเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการทำกิจกรรมตามความสนใจในครั้งต่อไป ผลการศึกษาดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 KMO and Bartlett,s Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.600
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	17.958
	df	1
	Sig.	.000

ผู้วิจัยใช้ Factor Analysis ในการวิเคราะห์ตัวแปรขององค์ประกอบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 1) การพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณของนักศึกษา 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การเตรียมตัวสำหรับการเรียนรู้ ขั้นที่ 2 การกระตุ้นการเรียนรู้ ขั้นที่ 3 การขยายความรู้ ขั้นที่ 4 การจำ ขั้นที่ 5 การนำความรู้ไปใช้ 2) การวัดทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ ได้แก่ (1) ความสามารถในการสรุปอ้างอิง (2) ความสามารถในการยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น (3) ความสามารถในการนิรนัย (4) ความสามารถในการตีความ และ (5) ความสามารถในการประเมินข้อโต้แย้ง โดยนำปัจจัยทั้งหมดมาวัดค่าปัจจัยด้วย Factor Analysis และเลือกวิธีการสกัดปัจจัยด้วยวิธี Principal Component Analysis (PCA) เพื่อให้ได้จำนวนตัวแปรใหม่น้อยที่สุด ซึ่งเป็นการนำตัวแปรที่มีจำนวนตัวแปรมากมาย มาสกัดไว้ในปัจจัยที่มีเพียงไม่กี่ปัจจัย โดยใช้ โปรแกรม SPSS

แสดงค่าสถิติสำหรับแต่ละ Factor ทั้งก่อนและหลังสกัดองค์ประกอบ โดยวิธี Principal Component ซึ่งสกัดปัจจัยให้มีจำนวนปัจจัยเท่ากับจำนวนตัวแปร ในการวิจัยครั้งนี้มี 35 ตัวแปร จึงมี 35 ปัจจัยหรือ 35 Component เมื่อทำการหมุนแกนปัจจัยด้วยวิธี Varimax จะได้ค่า Eigenvalue, % of Variance และ Cumulative % ขององค์ประกอบ ซึ่งได้องค์ประกอบออกมาใหม่ 11 ปัจจัย โดย พิจารณาจากค่าความแปรปรวน (Eigenvalue) ซึ่งจะต้องมีค่ามากกว่า 1 เท่านั้น จึงจะนำมาพิจารณา จากตารางที่ 4.15 พบว่ามีเพียง Component ที่ 1 ถึง 11 ที่มีค่า Eigenvalue มากกว่า 1 จึงควรมีเพียง 11 ปัจจัยเท่านั้น ที่นำมาอธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุดโดยองค์ประกอบที่ 11 ส่งผลร้อยละ 71.430 รองลงมาคือ ปัจจัยที่ 10 ส่งผลร้อยละ 68.414 ปัจจัยที่ 9 ส่งผลร้อยละ 65.199 ปัจจัยที่ 8 ส่งผลร้อยละ 61.420 ปัจจัยที่ 7 ส่งผลร้อยละ 57.527 ปัจจัยที่ 6 ส่งผลร้อยละ 53.305 ปัจจัยที่ 5 ส่งผลร้อยละ 48.139 ปัจจัยที่ 4 ส่งผลร้อยละ 42.355 ปัจจัยที่ 3 ส่งผลร้อยละ 35.818 ปัจจัยที่ 2 ส่งผลร้อยละ 26.666 และ ปัจจัยที่ 1 ส่งผลร้อยละ 17.094 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่า Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.983	17.094	17.094	5.983	17.094	17.094
2	3.350	9.572	26.666	3.350	9.572	26.666
3	3.203	9.152	35.818	3.203	9.152	35.818
4	2.288	6.537	42.355	2.288	6.537	42.355
5	2.024	5.784	48.139	2.024	5.784	48.139
6	1.808	5.166	53.305	1.808	5.166	53.305
7	1.478	4.222	57.527	1.478	4.222	57.527
8	1.362	3.892	61.420	1.362	3.892	61.420
9	1.323	3.779	65.199	1.323	3.779	65.199
10	1.125	3.215	68.414	1.125	3.215	68.414
11	1.056	3.016	71.430	1.056	3.016	71.430
12	.996	2.847	74.277			
13	.932	2.662	76.938			
14	.865	2.472	79.410			
15	.812	2.320	81.730			
16	.760	2.171	83.901			
17	.731	2.088	85.989			
18	.638	1.823	87.812			
19	.595	1.700	89.513			
20	.569	1.624	91.137			
21	.499	1.427	92.564			
22	.477	1.362	93.926			
23	.425	1.214	95.140			
24	.409	1.167	96.307			
25	.382	1.092	97.399			
26	.341	.973	98.373			
27	.322	.919	99.292			
28	.248	.708	100.000			
29	6.78E-017	1.94E-016	100.000			
30	2.91E-017	8.31E-017	100.000			
31	1.75E-017	5.01E-017	100.000			
32	2.53E-018	7.23E-018	100.000			
33	-3.32E-017	-9.49E-017	100.000			
34	-7.30E-017	-2.09E-016	100.000			
35	-1.02E-016	-2.92E-016	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

2. ผลการศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาสอนด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 พบว่า มี 9 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน 2) หลักการและเหตุผล 3) วัตถุประสงค์และขอบข่าย 4) จุดมุ่งหมายเนื้อหา 5) กระบวนการฝึกอบรม 6) การสร้างหลักสูตร 7) พัฒนากิจกรรม 8) การนำหลักสูตรไปใช้ และ 9) การสร้างแบบวัดหลักสูตร ผู้วิจัยดำเนินการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการโดยมีนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสาขาสอนร่วมอบรม จำนวน 20 คน โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาสอนด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยภาพรวมรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านวิทยากร และด้านความรู้ความเข้าใจที่รับจากการฝึกอบรม และความรู้หลังการฝึกอบรม มีความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจที่รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการศึกษากิจกรรมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาสอนด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 พบว่า จากการนำแผนการจัดการเรียนรู้ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาสอนด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ไปใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานให้กับตัวแทนนักเรียน โดยทดลองใช้แผนการจัดการเรียนรู้ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาสอนด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 กับนักเรียนชั้นอนุบาล 3 จำนวน 10 คน หลังจากจัดกิจกรรมการเรียนรู้ไปแล้วประมาณ 30 วัน ได้มีการติดตามเพื่อประเมินผล จาก คณะกรรมการ จำนวน 3 ท่าน และมีการประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาสอนด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยมีผู้กรรมการประเมิน จำนวน 3 คน ได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ หัวหน้างานหลักสูตร และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ หมวดที่ 3: ประสิทธิภาพการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ หมวดที่ 4: ประสิทธิภาพการบริการจัดการหลักสูตรฝึกอบรม และและหมวดที่ 2: ประสิทธิภาพของวิทยากร

อภิปรายผล

ผู้วิจัยมีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับและองค์ประกอบทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

1.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ขั้นที่ 3 การขยายความรู้ ขั้นที่ 2 การกระตุ้นการเรียนรู้และความสามารถในการยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษานำความรู้จากการเรียนรู้ไปใช้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูเพื่อเชื่อมโยงความรู้เดิมและแนวคิดใหม่ไปใช้ขยายความรู้แก่ผู้เรียนเพื่อให้เกิดทักษะกระบวนการคิดแบบมีวิจารณญาณ อาจารย์ผู้สอนแนะนำกระตุ้น อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือผู้เรียนให้เกิดทักษะกระบวนการคิดแบบมีวิจารณญาณความสามารถในการนำเสนอประสบการณ์เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ได้จากการสังเกต การสนทนา และการเรียนจากอาจารย์ผู้สอนมาใช้จัดประสบการณ์ผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพู เนื่องจำนงค์ (2564) ศึกษากรอบทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 กับการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน ผลการศึกษาพบว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้โครงงานเป็นฐานเป็นการจัดกิจกรรมที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและสอนให้การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีบูรณาการร่วมกับกรอบทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของการศึกษาไทย 4.0 วัตถุประสงค์ในการศึกษานี้คือ เพื่ออธิบายรายละเอียดลักษณะการจัดการเรียนการสอนโดยใช้โครงงานเป็นฐานเป็นการจัดกิจกรรมที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมีเป้าหมายให้ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเองและนำความรู้ไปประยุกต์ให้เกิดนวัตกรรมสู่สังคม การจัดการเรียนการสอนโดยใช้โครงงานเป็นฐานจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญในระดับมาก คือ

1) การสร้างสภาพแวดล้อมและกระตุ้นความกระหาย ใคร่รู้ในปัญหา 2) ผู้เรียนลงมือสร้างความเข้าใจและวางแผนในการเรียนรู้ 3) ลงข้อสรุปผลการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ 4) นำผลการเรียนรู้เข้าสู่กระบวนการขยายและแปลงความรู้ลงสู่นวัตกรรม และ 5) ประเมินผลการเรียนรู้โดยสรุปผลจากการวิเคราะห์พบว่า การพัฒนาผู้เรียนที่เน้นกรอบทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 กับ การจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานมีการนำเอาทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 อันประกอบด้วย 1) ทักษะชีวิตและการทำงาน 2) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี 3) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมเข้ามามีส่วนร่วมในออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะของผู้เรียน การจัดการเรียนการสอนผสมผสานร่วมกับโครงงานทั้ง 4 รูปแบบ คือ 1) โครงงานประเภทสำรวจ 2) โครงงานประเภทการทดลอง 3) โครงงานประเภทสิ่งประดิษฐ์และ 4) โครงงานประเภททฤษฎีโดยมีลักษณะการจัดกิจกรรมที่ยึดผู้เรียนและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบบนหลักของกรอบทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ลงมือปฏิบัติจริงโดยผ่านโครงงาน มุ่งเน้นวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์และคณิตศาสตร์มาบูรณาการเข้ากับการเรียนรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง

1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ขั้นสรุปสิ่งที่เรียนรู้และนำเสนอผลงาน จัดกลุ่มร่วมมือ และขั้นกระตุ้นความสนใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้เรียนสามารถสรุปความรู้ได้ด้วยตนเองจากกระบวนการเรียนรู้โครงงานเป็นฐาน ผูกให้ผู้เรียนร่วมสำรวจ รวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาจำแนกเป็นหมวดหมู่ และนำเสนอในรูปแบบต่างๆ ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน ใช้คำถามการกระตุ้นให้ผู้เรียนคิด กระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร ศรีจันทร์ (2560) ศึกษาการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ 1 ของนักศึกษา สาขาวิชาคณิตศาสตร์คณะครู ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานประกอบด้วยการวางแผน และจัดทำโครงการเรื่องการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยบูรณาการพีตาโซน การศึกษาแนวคิดหลักการเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ และการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษา การศึกษาดูงานที่พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเมืองด่านซ้าย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการเขียนรายงานผลโครงการ รวมทั้งการนำเสนอผลโครงการ การจัดกระบวนการเรียนรู้ส่งผลให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดการเรียนรู้ การร่วมมือ ความสนใจ และทราบปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรียนรู้พร้อมทั้ง แนวทางการแก้ไขปัญหายุ่งในระดับมาก

1.3 การศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัย ด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 พบว่า จากการนำแผนการจัดการเรียนรู้ ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ไปใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานให้กับตัวแทนนักเรียน โดยทดลองใช้แผนการจัดการเรียนรู้ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 กับนักเรียนชั้นอนุบาล 3 จำนวน 10 คน หลังจากจัดกิจกรรมการเรียนรู้ไปแล้วประมาณ 30 วัน ได้มีการติดตามเพื่อประเมินผล จาก คณะกรรมการ จำนวน 3 ท่าน และมีการประเมินประสิทธิผลหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน เพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยมีผู้กรรมการประเมิน จำนวน 3 คน ได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ หัวหน้างาน หลักสูตร และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ หมวดที่ 3: ประสิทธิผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ หมวดที่ 4: ประสิทธิผลการบริหารจัดการหลักสูตรฝึกอบรม และและหมวดที่ 2: ประสิทธิผลของวิทยากร

2. ผลการศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิค กระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 พบว่า มี 9 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน 2) หลักการและเหตุผล 3) วัตถุประสงค์และขอบข่าย 4) จุดมุ่งหมายเนื้อหา 5) กระบวนการฝึกอบรม 6) การสร้างหลักสูตร 7) พัฒนากิจกรรม 8) การนำหลักสูตรไปใช้ และ 9) การสร้างแบบวัดหลักสูตร ผู้วิจัยดำเนินการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

โดยมีนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสาขาปฐมวัยเข้าร่วมอบรม จำนวน 20 คน โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยภาพรวมรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านวิทยากร และด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรม ความรู้หลังการฝึกอบรม มีความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร แก้วสา (2558) ศึกษาการจัดการเรียนรู้ทฤษฎีกราฟโดยโครงงานเป็นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์และความพึงพอใจต่อการจัดการ เรียนรู้ทฤษฎีกราฟโดยโครงงานเป็นฐานกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/7 ปีการศึกษา 2558 โรงเรียนสาธิตแห่งวัดน่าน จำนวน 23 คน เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ ทฤษฎีกราฟโดยโครงงานเป็นฐาน จำนวน 1 แผน แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและแบบวัด ความพึงพอใจของนักเรียน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนทุกคนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

3. ผลการศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 พบว่า จากการนำแผนการจัดการเรียนรู้ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ไปใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานให้กับตัวแทนนักเรียน โดยทดลองใช้แผนการจัดการเรียนรู้ทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 กับนักเรียนชั้นอนุบาล 3 จำนวน 10 คน หลังจากจัดกิจกรรมการเรียนรู้ไปแล้ว ประมาณ 30 วัน ได้มีการติดตามเพื่อประเมินผลจากคณะกรรมการ จำนวน 3 ท่าน และมีการประเมินประสิทธิผลหลักสูตรฝึกอบรม เรื่องการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยมีผู้กรรมการประเมิน จำนวน 3 คน ได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ หัวหน้างานหลักสูตร และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ พบว่า โดยภาพรวมรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ หมวดที่ 3: ประสิทธิภาพการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ หมวดที่ 4: ประสิทธิภาพการบริการจัดการหลักสูตรฝึกอบรม และและหมวดที่ 2: ประสิทธิภาพของวิทยากร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหลักสูตรอบรมดังกล่าวมีการฝึกทักษะให้นักศึกษาเขียนแผนการจัดการประสบการณ์การเรียนรู้อย่างมีระบบขั้นตอน และหลักสูตรดังกล่าวมีความเหมาะสมในการนำมาฝึกอบรมและหลักสูตรได้ผ่านการประเมินความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี ธรรมะ (2561) วิจัยสังเคราะห์รูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้โครงงานเป็นฐานร่วมกับกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีส่วนร่วม และการประเมินตามสภาพจริง ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 แสดงว่ารูปแบบการเรียนการสอนที่ได้พัฒนาขึ้นสามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ ควรฝึกการเขียนแผนการสอนเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ล่วงหน้า เสนอผู้บริหารสถานศึกษาอนุมัติแผนการจัดการประสบการณ์เรียนรู้เพื่อช่วยให้การเรียนการสอนบรรลุจุดประสงค์ ควรศึกษาวิธีการเทคนิคการจูงใจผู้เรียนให้ผู้เรียนเกิดความต้องการ และมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับการคิดแบบมีวิจารณญาณ ควรศึกษาทฤษฎีทางสถิติของการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของผลการวัดในสถานการณ์ของการวัดผลลักษณะต่างๆ ที่เป็นเป้าหมายของการนำเครื่องมือไปใช้ในการคิดแบบมีวิจารณญาณนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิค กระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 และนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ความสามารถในการยอมรับข้อดกลง

เบื้องต้น ควรมีการจัดทำข้อตกลงระหว่างอาจารย์และนักศึกษารวมถึงข้อตกลงระหว่างนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยและผู้เรียน ในการพัฒนาทักษะการคิดแบบมีวิจารณญาณ นักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็น ฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

2. เทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน นักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยควรใช้ทักษะการคิดแบบ มีวิจารณญาณ นักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษ ที่ 21 ไปให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำโครงงานของผู้เรียนก่อนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ควรวางแผนสร้างสิ่งซึ่งเร้าให้ นักเรียนเกิดความสนใจ ควรจัดประสบการณ์โดยให้นักเรียนแสวงหาความรู้มีแนวทางปฏิบัติสำหรับนักเรียนในการทำกิจกรรม โครงงานตามหัวข้อที่กลุ่มสนใจ ควรให้นักเรียนสรุปข้อมูลจากการวิเคราะห์ และสังเคราะห์เป็นผลงาน นำเสนอข้อมูลและเผยแพร่ ข้อมูลของนักศึกษาวิชาชีพครูสาขาปฐมวัยด้วยเทคนิคกระบวนการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษ ที่ 21

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสาขาปฐมวัย
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสาขาปฐมวัยในด้านอื่นๆ
3. ควรพัฒนานักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสาขาปฐมวัยให้มีความสามารถในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้แก่ ผู้เรียนให้ครบทุกด้าน
4. ควรศึกษาพัฒนานักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสาขาปฐมวัยด้านทักษะการฟัง การคิด พูด อ่าน เขียนเพื่อให้ผู้เรียน มีความพร้อมในการเข้าสู่การเรียนรู้ระดับประถมศึกษา
5. ควรศึกษาการพัฒนาความสามารถในการคิดแก้ปัญหาด้วยเทคนิคใหม่ ๆ โดยศึกษาจากสถาบันที่ประสบความสำเร็จ หรือการศึกษาในต่างประเทศเพื่อนำมาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2546). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- _____. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช้าง.
- จักรกฤษณ์ โปณะทอง. (2564). รูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ทีมเป็นฐาน ปัญหาเป็นฐาน และโครงงานเป็นฐานที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ การเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 9(2), 778-793.
- ชมพู เนื่องจำนงค์. (2564). กรอบทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 กับการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 6(1), 623-640.
- ชัชฎาภรณ์ หงส์นวล. (2561). *การฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู*. สืบค้น 4 กรกฎาคม 2566, จาก <https://www.gotoknow.org/>
- ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2562). *การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา*.
- พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- รูปทอง กว้างสวัสดิ์. (2565). การสอนคิดวิจารณ์. *วารสารราชพฤกษ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 16(3), 10.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุรินทร์ รุจจนพันธุ์. (2565). *แนวทางการทำงานของเครือข่ายสถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยลำปางเพื่อสร้างการเรียนรู้และ เสริมศักยภาพชุมชนพื้นที่ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง*. สืบค้น 4 กรกฎาคม 2566, จาก http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Creator/personDc/38157

- เบญจพร แก้วสา. (2558). *การจัดการเรียนรู้ทฤษฎีกราฟโดยโครงงานเป็นฐาน*. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนคณิตศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนิดา ขาตยาภา. (2561). การคิดวิจารณ์ของครูปฐมวัยในศตวรรษที่ 21. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์)*, 8(1), 159.
- เพชรรัตน์ บุญเสนอ. (2563). กระบวนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้แบบโครงงานเป็นฐานที่มีผลต่อทักษะการคิดแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยชั้นกลาง โรงเรียนรุ่งอรุณ. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 17(7), 143.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. (2561). *คู่มือปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา*. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- รสริน ศรีรักษานนท์. (2550). *การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)*. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- วัชรินทร์ โพธิ์เงิน. (2565). *การจัดการเรียนการสอนแบบโครงงานเป็นฐาน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร ศรีจันทร์ (2560). การจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ของนักศึกษาสาขาวิชาคณิตศาสตร์. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(1), 248.
- สมนึก ภัทธีธานี. (2544). *การวัดผลการศึกษา*. กทม.: ประสานการพิมพ์.
- สุภาณี ธรรมะ. (2561). วิจัยสังเคราะห์รูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้โครงงานเป็นฐานร่วมกับกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีส่วนร่วม และการประเมินตามสภาพจริง. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนคร*, 9(2), 235.
- สุภาวดี หาญเมธี. (2561). *พัฒนาทักษะสมอง EF ด้านการอ่าน*. กรุงเทพฯ: บริษัท ไอดี ออล ดิจิตอล พรินท์ จำกัด.
- อัญชลี ทองเฒ. (2561). การเรียนรู้โดยใช้โครงงานเพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 8(3), 185.
- Donald F. (2002). *An Experiential Approach Organization. Development*. NJ: Prentic-Hall. Inc.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). *Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales*. Retrieved June 4, 2023, from <http://hdl.handle.net/1805/344>
- Shoulders, B., Follett, C. & Eason, J. (2014). *Enhancing Critical Thinking in Clinical Practice. Dimensions of Critical Care Nursing*. Retrived June 4, 2023, from <http://journals.lww.com/>
- Spearman, C. (1904). General Intelligence, Objectively Determined and Measured. *The American Journal of Psychology*, 15(2), 201-292.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (MPA)

เปิดรับสมัครนักศึกษา...

สำหรับ... บุคลากรภาครัฐที่ต้องการปรับวุฒิการศึกษา
บุคคลทั่วไปที่ต้องการเป็นข้าราชการ และข้าราชการส่วนท้องถิ่น
บุคลากรภาคเอกชนที่ต้องการเรียนรู้ด้านการบริหาร

เนื้อหาทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง
เรียนรู้กับคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณภาพและมากประสบการณ์
หลักสูตรได้รับการรับรองจาก สกอ.
มหาวิทยาลัยของรัฐ

จบตามระยะเวลา 1 ปีครึ่ง

สมัครเลยที่ >>> <https://www.rcim.in.th>  092-442-8000



**การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ
อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
Administration of the President of Banrakad Subdistrict Administrative
Organization, Bang Bo District, Samutprakan Province**

จันทนา อินทิมิ¹ และกัญญาณัฐ ไผคำ²

Chanthana Inthachim¹ and Kanyanat Faikam²

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

² ดร., นักวิชาการอิสระ

¹ Asst. Prof. Dr., Dean of the Graduate School, Southeast Asia University

² Dr., Independent Academic

E-mail: chanthanain@hotmail.com, kanyanat.nok@gmail.com

Received: Dec 7, 2023; Revised: Dec 15, 2023; Accepted: Dec 20, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และ 2) ศึกษาแนวทางการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารงานของนายกฯ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ คือ มิติด้านการบริหาร มิติด้านทรัพยากรบุคคล มิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และมิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) แนวทางการบริหารงานของนายกฯ พบว่า 2.1) ด้านการบริหารควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาตนเอง 2.2) ด้านทรัพยากรบุคคลควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารและหน่วยงานให้ชัดเจน 2.3) ด้านแรงจูงใจควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน และ 2.4) สภาพแวดล้อมควรจัดสิ่งส่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ

คำสำคัญ: การบริหารงาน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

Abstract

This research has the objectives to 1) study the administration of the President of Banrakad Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samutprakan Province; and 2) study the administration guidelines for the President of Banrakad Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samutprakan Province format of quantitative research the population and sample include civil servants, regular employees, employees hired for missions. and general employees of Banrakad Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samutprakan Province, totaling 104 people. The instrument used for data collection was a questionnaire. Data analysis used descriptive statistics, including mean, percentage, and standard deviation.

The results of the research found that 1) the administration of the President overall and each aspect is at the highest level. The order is human resource management. Motivation for work and working environment; and 2) the President 's administration guidelines found that: 2.1) administration should promote and support local development planning and self-development, 2.2) human resources must clearly define human resource management policies and goals for executives and agencies, 2.3) motivation should organize activities to build good relationships for personnel within the agency; and 2.4) the environment should provide adequate facilities.

Keywords: Administration, President of Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samutprakan Province

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา แต่ละรูปแบบมีกฎหมายจัดตั้งเป็นการเฉพาะ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่รวมทั้งมีการจัดโครงสร้างและการบริหารงาน บทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านกำหนดนโยบายที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ปกครอง และการให้นโยบายแก่ฝ่ายข้าราชการประจำต่อการนำนโยบายของฝ่ายบริหารไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการบริหารจัดการ ซึ่งผลลัพธ์ของการตอบสนองความต้องการของประชาชนว่าอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจที่ฝ่ายข้าราชการที่มีต่อฝ่ายบริหาร รวมทั้งแรงจูงใจที่ฝ่ายบริหารมีให้แก่ฝ่ายข้าราชการประจำ กล่าวโดยรวมคือความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายข้าราชการประจำ

กระบวนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการอย่างจริงจังมาตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 บัญญัติหลักการเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ก็ยังยืนยันแนวคิดและหลักการกระจายอำนาจไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560) ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ นับว่าเป็นภารกิจที่กว้างขวาง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจะปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีการกิจกรรมมากมายที่จะต้องดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่อยู่ในภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งการจัดการหรือการบริหารองค์การต่างๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) และการบริหารจัดการที่ดี (management) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์หรือคนในองค์กร ทรัพยากรมนุษย์ คือ บุคลากรทุกคนขององค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งขององค์กร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญในการยกระดับการพัฒนาประเทศในทุกมิติไปสู่เป้าหมายเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ชาติ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักของเศรษฐกิจพอเพียง”

การดำเนินงานหรือกิจกรรมใดๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จะประสบผลสำเร็จสอดคล้องตามตามยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อสร้างให้พนักงานเป็นผู้ที่มีความรู้ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน มีทั้งการส่งเสริมการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ จะส่งผลให้มีกระบวนการ

เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรเกิดความพึงพอใจ สะท้อนออกมาในรูปของการสร้างสรรค์ผลงาน ก่อเกิดเป็นนวัตกรรมที่ดีให้แก่องค์กร ผลลัพธ์สุดท้ายคือสังคมให้การยอมรับองค์การ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนและผลักดันความสำเร็จให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดๆ ที่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในภาพรวม ทั้งนี้การดำเนินงานหรือกิจกรรมใดๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น จึงขึ้นอยู่กับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่จะตระหนักและให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถให้กับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่สำคัญคือผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดความกระตือรือร้นเพื่อจูงใจให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงาน (ณัฐพล อินธิแสง, สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง และละมัย ร่มเย็น, 2564)

ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ว่าอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด ประกอบกับยังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาในเรื่องนี้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการมากนัก ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อค้นหาว่าการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนกลยุทธ์ กำหนดทิศทางการดำเนินงานการปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรและวิธีการทำงานให้เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนั้น ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

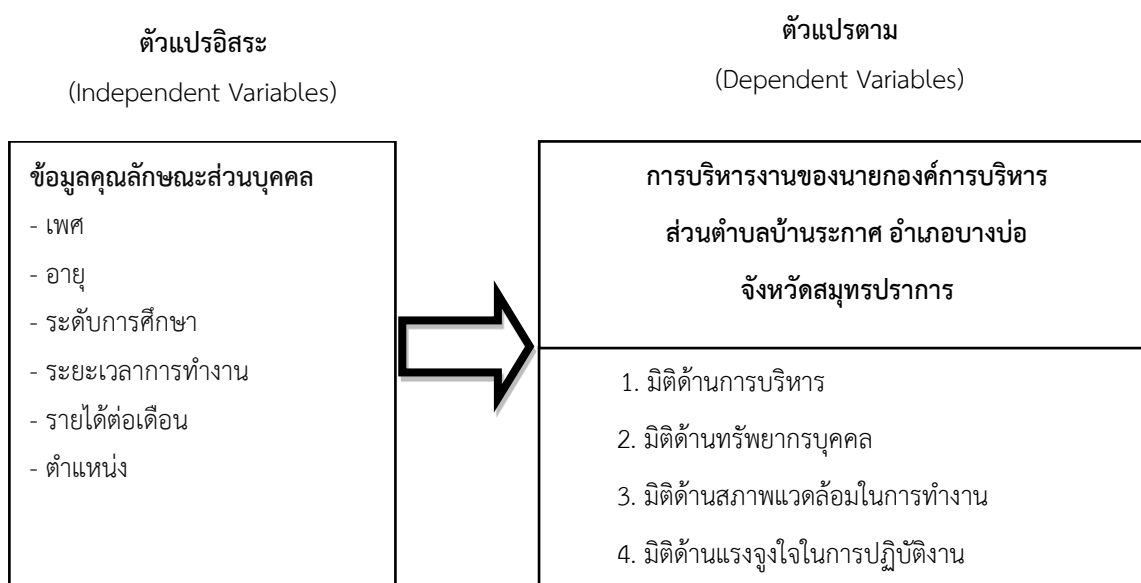
จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จึงให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมถึงข้าราชการซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ สามารถบริหารงานได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของข้าราชการอย่างแท้จริง จึงสนใจศึกษาการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยสำรวจความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านการบริหาร ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ให้บรรลุภารกิจในการจัดการสาธารณะ และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขั้นพื้นฐาน นำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาวิจัย การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ แนวคิดเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 1) มิติด้านการบริหาร 2) มิติด้านทรัพยากรบุคคล 3) มิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 4) มิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปี พ.ศ. 2566 จำนวน 104 ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบล 39 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 39 คน และพนักงานจ้างทั่วไป 25 คน (ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ, 2566)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านการบริหาร มิติด้านทรัพยากรบุคคล มิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามพร้อมทั้งกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. กำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ตามข้อบ่งชี้ของตัวแปรที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ

4. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อความและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ดังนี้

ให้คะแนน 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม

ให้คะแนน 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม

ให้คะแนน -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม

5. เมื่อได้รับการพิจารณาแล้วตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยจึงคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความ เพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมเพื่อปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือกับบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.96

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามตามข้อบ่งชี้ของตัวแปรที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านการบริหาร มิติด้านทรัพยากรบุคคล มิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความคิดเห็น และความเชื่อเชิงประมาณค่า โดยมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อเก็บข้อมูลของข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม กรอกข้อมูลส่วนตัวและระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงาน มิติด้านการบริหาร มิติด้านทรัพยากรบุคคล มิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประจำปี 2566
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 104 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 104 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package For the Social Science) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการประมวลผลที่เสร็จสิ้นแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การบริหารงาน ประกอบด้วย 1) มิติด้านการบริหาร 2) มิติด้านทรัพยากรบุคคล 3) มิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 4) มิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ

ระดับของมาตรวัดความคิดเห็น (Scale)	ระดับความคิดเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ที่มา: Likert Scale(1967)

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการประเมินระดับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยจะมีเกณฑ์ดังนี้ (Best, 1977)

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นที่เป็นแบบสอบถามเปิด เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analyses) แนวเชิงพรรณนา (descriptive approach)

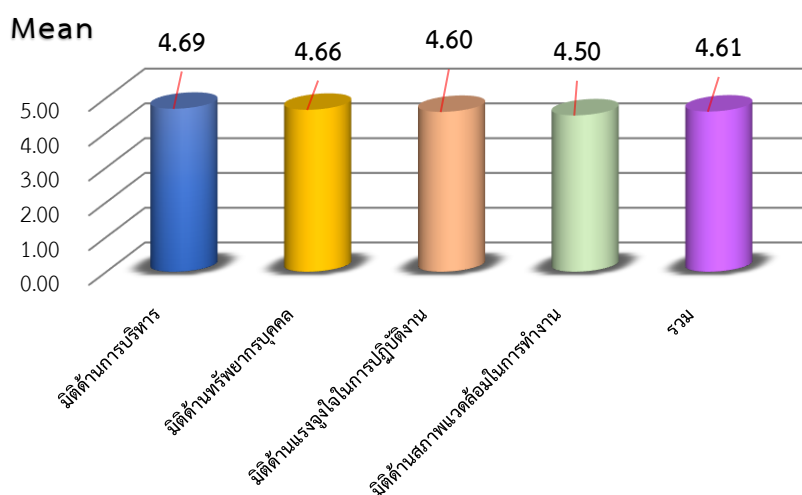
ผลการวิจัย

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านการบริหาร มิติด้านทรัพยากรบุคคล มิติด้านแรงจูงใจ และมิติด้านสภาพแวดล้อม พบว่า การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.61$, S.D.=0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มิติด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.69$, S.D.=0.42) รองลงมาคือ มิติด้านทรัพยากรบุคคล ($\bar{x}=4.66$, S.D.=0.46) มิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.60$, S.D.=0.43) และมิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x}=4.50$, S.D.=0.47) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2 และภาพที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รายด้านและภาพรวม

การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
มิติด้านการบริหาร	4.69	0.42	มากที่สุด
มิติด้านทรัพยากรบุคคล	4.66	0.46	มากที่สุด
มิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.50	0.47	มากที่สุด
มิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.60	0.43	มากที่สุด
รวม	4.61	0.34	มากที่สุด



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รายด้านและภาพรวม

2. แนวทางการบริหารงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านการบริหาร มิติด้านทรัพยากรบุคคล มิติด้านแรงจูงใจ และมิติด้านสภาพแวดล้อม

2.1 มิติด้านการบริหาร พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็นเรื่องการบริหารที่ นายกฯ มีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น นายกฯ ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

2.2 มิติด้านทรัพยากรบุคคล พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็นเรื่องการพอใจต่อนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหาร/หน่วยงาน ดังนั้น นายกฯ ควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารและหน่วยงานให้ชัดเจน

2.3 มิติด้านแรงจูงใจ พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็นการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน ดังนั้น นายกฯ ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน

2.4 มิติด้านแรงจูงใจ พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็นเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานจัดให้ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักผ่อน ร้านอาหาร สถานที่ออกกำลังกาย ดังนั้น นายกฯ ควรจัดจัดส่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและสอดคล้องกับผู้มารับบริการ

สรุปและอภิปรายผล

1. การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ มิติด้านการบริหารงาน รองลงมาคือ มิติด้านทรัพยากรบุคคล มิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และมิติด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 มิติด้านการบริหาร พบว่า ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ นายกฯ กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายการบริหารงาน และสื่อสารให้ทุกคนรับรู้และเข้าใจทั่วทั้งหน่วยงาน ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากปัญหาการทำงาน มีการประชุม ถ่ายทอดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทุกคนทราบอย่างชัดเจนและ และมีการบริหารจัดการเป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายในหน่วยงานและภายนอก

1.2 มิติด้านทรัพยากรบุคคล พบว่า ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้บริหารส่งเสริม พัฒนาและเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในงาน พึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณา ความดีความชอบ มีความชัดเจน เหมาะสมและเป็นธรรม พึงพอใจต่อนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหาร/หน่วยงาน

1.3 มิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อยู่ในระดับมากที่สุด ข้าราชการมีความสุข และพอใจกับงานที่ทำ เพราะตรงกับความรู้ความสามารถ เหมาะสม พึงพอใจที่มีโอกาสการเรียนรู้จากการอบรม การศึกษาดูงาน เพื่อค้นหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนา งาน และพอใจต่อนโยบายมาตรการ การเสริมสร้างความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพ

1.4 มิติด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการต่อการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อยู่ในระดับมากที่สุด ข้าราชการส่วนใหญ่พอใจที่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน และพอใจต่อการส่งเสริมอาชีพอาชีวอนามัย สุขภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีอุปกรณ์ป้องกันภัยที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ

จะเห็นได้การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Edwin Locke (1968 อ้างในวิจารณ์ คงคาน้อย, 2547) ดังนี้

1) งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ชอบ และการสนใจก็มีความพอใจในงานสูง นอกจากงานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นง่ายง่าย เหมาะสมกับการทำงานหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2) ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตน ได้ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรม และเท่าเทียมกันจะทำให้คนเกิดความพอใจ

3) โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น สิ่งนี้ คือ ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหารโดยในการเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4) การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5) ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศความร้อน แสงเสียง สภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์กร เป็นต้น

7) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพล ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งมั่นอย่างเดียวนั่นหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับ การปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตร พร้อมช่วยเหลือคนอื่น บุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9) องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบาย และการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผน นโยบาย หรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงสวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

2. แนวทางการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

2.1 มิติด้านการบริหาร พบว่า การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ นายกฯ กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายการบริหารงาน และสื่อสารให้ทุกคนรับรู้และเข้าใจทั่วทั้งหน่วยงาน ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากปัญหาการทำงาน มีการประชุม ถ่ายทอดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานให้ทุกคนทราบอย่างชัดเจนและ และมีการบริหารจัดการเป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายในหน่วยงานและภายนอก

2.2 มิติด้านทรัพยากรบุคคล พบว่า การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้บริหารส่งเสริม พัฒนาและเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในงาน พอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณา ความดีความชอบ มีความชัดเจน เหมาะสมและเป็นธรรม พอใจต่อนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหาร/หน่วยงาน

2.3 มิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศอยู่ในระดับมากที่สุด ข้าราชการมีความสุข และพอใจกับงานที่ทำ เพราะตรงกับความรู้ ความสามารถ เหมาะสม พอใจที่มีโอกาส

การเรียนรู้จากการอบรม การศึกษาดูงาน เพื่อค้นหาวិธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนางาน และพอใจต่อนโยบายมาตรการ การเสริมสร้างความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพ

2.4 มิติด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า การบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อยู่ในระดับมากที่สุด ข้าราชการส่วนใหญ่พอใจที่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีมีการแลกเปลี่ยน ความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน และพอใจต่อการส่งเสริมอาชีพอนามัย สุขภาพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีอุปกรณ์ป้องกันภัยที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ

จะเห็นได้แนวการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและเป้าหมายที่วางไว้ เป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล หมายถึง ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็น เหตุการณ์ บุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อบริการต่างๆ ที่บุคคลนั้นได้ประสบหรือได้รับบริการ (Taylor, 1992)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการการบริหารงาน ดังนี้

1. มิติด้านการบริหาร คณะแนน้อยที่สุดคือ นายกฯ มีการส่งเสริม สนับสนุนให้มีการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น นายกฯ ควรส่งเสริม สนับสนุนให้มีการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาตนเอง โดยมีการกำหนดนโยบายและการบริหารที่เหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จลุล่วง และควรมีการจัดระบบการทำงานให้มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ

2. มิติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล คณะแนน้อยที่สุดคือ การพอใจต่อนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากร มนุษย์ของผู้บริหาร/หน่วยงาน ดังนั้น นายกฯ ต้องกำหนดนโยบายและเป้าหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารและ หน่วยงาน ให้ชัดเจน นายกฯ ควรส่งเสริมและสนับสนุนจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะเฉพาะด้าน ทักษะทั่วไป ทัศนคติ และ ประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง

3. มิติด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คณะแนน้อยที่สุดคือ การพอใจต่อการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับ บุคลากรภายในหน่วยงาน ดังนั้น นายกฯ ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน นายกฯ ควรเน้นให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ จ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์ เพื่อเป็นการกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้กับบุคลากร

4. มิติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คณะแนน้อยที่สุดคือ การพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานจัดให้ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งพักผ่อน ร้านอาหาร สถานที่ออกกำลังกายดังนั้น นายกฯ ควรจัดจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและสอดคล้อง กับผู้มารับบริการ

เอกสารอ้างอิง

ณัฐพล อินธิแสง, สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง และละมัย ร่มเย็น. (2564). อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร.

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 1(1) ,41-55

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและแรงจูงใจของข้าราชการในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. (2566). *ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ*. ประจำปีงบประมาณ 2566 (ครั้งที่ 2 ระหว่าง 1 เมษายน 2566 ถึง 30 กันยายน 2566),

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วิจารณ์ คงคาน้อย. (2547). *การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตน้ำบางเขนของการประปา นครหลวง*. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Best, J. (1977). *Research in Education*. NJ.: Prentice Hall, Inc.

Herbert A. S. (1959). *Administrative Behavior*. NY: Macmillian.

Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. NY: McGraw-Hill.

Locke, Edwin, A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.



RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ
มจร. รัตนโกสินทร์

เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่

<https://www.rcim.in.th/>



092-442-9000

 @rcim.rmutr

 @rmutr_rcim_rmutr

LINE ติดต่อเลย !
ADD FRIEND



สัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กร

เครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

Relationship of Medical Staffs in Phayathai-Paolo Hospital Group

กิติกรณ์ ชลวิสุทธิ¹ อิศราภรณ์ พุนสวัสดิ์² ประภาศรี เบญจศิริลักษณ์³ และกัญญาณัฐ ไผคำ⁴

Kitikorn Cholvisudhi¹ Aitsaraporn Phunsawat² Prapasri Benchasiriluck³

and Kanyanat Faikam⁴

¹ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเปาโล พระประแดง

² วิสัญญีแพทย์ โรงพยาบาลเปาโล พระประแดง

³ ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมทางการแพทย์ ศูนย์เร่งรัดวิจัยและนวัตกรรมเอกชนเครือโรงพยาบาลพญาไท และเครือโรงพยาบาลเปาโล

⁴ ผู้เชี่ยวชาญชีวสถิติและการบริการจัดการข้อมูล ศูนย์เร่งรัดวิจัยและนวัตกรรมเอกชนเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

¹ Director of Phayathai-Paolo hospital group

² Anesthesiologist of Phayathai-Paolo hospital group

³ Director of Medical Research and Innovation Development of Center of Private Research and Innovation Accelerator

⁴ Biostatistics and data Manage expert of Center of Private Research and Innovation Accelerator

E-mail: kkitikorn@gmail.com, aitsarapo_phu@paolohospital.com, prapasri_ben@phyathai.com, kanyanat_fai@phyathai.com

Received: Dec 5, 2023; Revised: Dec 12, 2023; Accepted: Dec 21, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล และ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ของสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล โดยรูปแบบของการวิจัยเป็นงานวิจัยประเภทงานวิจัยทางสังคมศาสตร์หรือพฤติกรรมศาสตร์ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม จากบุคลากรทางการแพทย์ด้านปฏิบัติการ (clinical) โรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล มี 11 โรงพยาบาล เก็บประชากรทุกโรงพยาบาล ซึ่งประกอบไปด้วยสาขาวิชาชีพ แพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล โดยคำนวณจำนวนตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*Power version 3.1.9.2 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างซึ่งคณะผู้วิจัยได้มีการกำหนดจำนวนอาสาสมัครทั้งสิ้น 1,126 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือ 0.01

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้านคือ ด้านการสร้างทีมสัมพันธ์ รองลงมา คือ ด้านการแก้ปัญหาาร่วมกัน ด้านการเคารพความแตกต่างแต่ละช่วงอายุ ด้านวัฒนธรรมองค์กรมี และด้านภาวะผู้นำเหนือผู้นำ ส่วนอีก 3 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการสื่อสารในกระบวนการทำงาน ด้านศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามลำดับ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล เปรียบเทียบบุคลากร แพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล พบว่า พยาบาลมีความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือฯ สูงกว่าผู้ช่วยพยาบาล และแพทย์ โดยวิชาชีพพยาบาลมีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 89.50 ($r = 0.895$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รองลงมาคือ ผู้ช่วยพยาบาล มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 81.30 ($r = 0.813$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และแพทย์ มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 80.10 ($r = 0.801$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คำสำคัญ: สัมพันธภาพ บุคลากรสายวิชาชีพ การแพทย์ เครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

Abstract

The purposes of this research were: (1) to study the level of relationships among medical professional personnel within the Phyathai Hospital Group and Paolo Hospital Group; and (2) to study the relationship between medical professional personnel within the Phyathai Hospital Group and Paolo Hospital Group the format of the research is Social / Behavioral research using research tools: Questionnaire-based research from operational medical personnel (clinical) of hospitals in the Phyathai Hospital Group and Paolo Hospital Group, there are 11 hospitals, collecting the population of every hospital. Which includes the professional fields of doctors, nurses, and nursing assistants. By calculating the number of samples with the G*Power version 3.1.9.2 program, the number of samples was obtained. The research team determined the total number of volunteers to be 1,126 subjects. The statistics for data analysis were frequency. percentage, mean, standard deviation and pearsons product-moment correlation. The statistic was significance at 0.05 or 0.01 level. The result was shown that.

The results of the research found that (1) the relationship level of medical professional personnel within the organizations of the Phyathai Hospital Group and the Paolo Hospital Group, is at the highest level in 5 areas: team building, followed by collaborative problem solving. Respect for differences in each age group in terms of organizational culture, there are aspects of leadership above leaders. The other 3 aspects are at a high level, namely Performance evaluation and communication in the work process the potential of personnel in performing their duties, respectively; and (2) the relationship between the relationships of medical professional personnel within the organizations of the Phyathai Hospital Group and the Paolo Hospital Group. Comparing the personnel of doctors, nurses, and nursing assistants, it was found that nurses have a relationship between the relationships among medical professional personnel within the group's organizations higher than nursing assistants and doctors. The nursing profession has the highest relationship value at a relatively high level. The relationship value is 89.50 percent ($r = 0.895$), with statistical significance at the 0.001 level, followed by nursing assistants. has the highest relationship value is at a relatively high level The relationship value is 81.30 percent ($r = 0.813$), with statistical significance at the 0.001 level, and doctors have the highest relationship value. is at a relatively high level The correlation value is 80.10 percent ($r = 0.801$), with statistical significance at the 0.001 level.

Keywords: Relationship, Professional Personnel, Medical, Phayathai-Paolo Hospital Group

บทนำ

จากสถานการณ์ในปัจจุบัน แนวโน้มธุรกิจที่น่าสนใจคือ ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเฉพาะทางซึ่งเป็นธุรกิจที่เติบโตได้ดีจากกระแสความนิยมในการรักษาสุขภาพของคนไทย และชาวต่างชาติที่เพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับภาครัฐสนับสนุนให้ไทยเป็น Medical Hub ของเอเชีย(ศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ) ทำให้มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง สิ่งหนึ่งที่สำคัญในการตัดสินใจมาใช้บริการของลูกค้าทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติคือ การบริการของพนักงานโรงพยาบาล (ธนากรอมสิน, 2564)

ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นทันสมัยรวมทั้งมีกลยุทธ์ในการนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้การแข่งขัน การพัฒนางานและการบริการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการดำเนินการ

ดังกล่าว ผู้นำตลอดจนพนักงานในองค์กรจำเป็นต้องมีความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันด้วยนวัตกรรมที่หลากหลายในยุคดิจิทัล การสร้างความแตกต่างในการแข่งขันในยุคนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การให้บริการที่มีความแตกต่าง การบริการที่มีความประทับใจ โดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่ง จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรนั้นๆ จะต้องมียุคบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน และจะต้องเป็นบุคลากรที่มีความมุ่งมั่นทุ่มเท เสียสละ มีผูกพันต่อองค์กร รักในงานที่ทำ จึงจะสามารถนำพาองค์กรให้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรได้

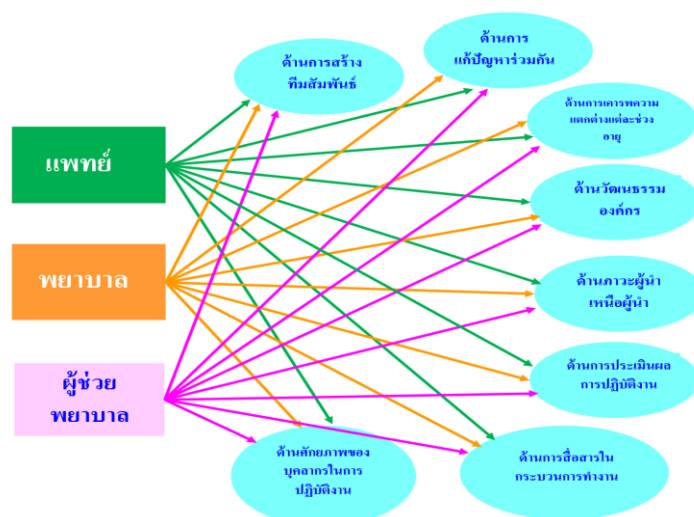
พนักงานโรงพยาบาล เป็นกลุ่มบุคคลสายวิชาชีพทางการแพทย์ทำงานในโรงพยาบาล แพทย์ พยาบาลและ ผู้ช่วยพยาบาล ถือเป็นกำลังสำคัญในงานด้านการบริการรักษาพยาบาลเพราะหากไม่มีพนักงานเหล่านี้แล้ว การเปิดบริการของโรงพยาบาลอาจต้องสะดุดลง เนื่องจากไม่สามารถให้การรักษาผู้ป่วยได้ และด้วยลักษณะงานที่มีความคาดหวังจากผู้ป่วย ความคาดหวังจากองค์กร ทำให้งานด้านการบริการรักษาพยาบาลมีความกดดันค่อนข้างมาก ต้องมีความอดทนสูง ต้องเป็นคนที่ผูกพันต่อองค์กรในงานด้านการบริการเป็นทุนเดิมและผูกพันต่อองค์กรในงานบริการ จึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทีมวิจัยทำงานอยู่ในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายในกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานและธำรงรักษาพนักงานในองค์กรให้คงอยู่และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทีมวิจัยจึงได้สนใจศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล ซึ่งการศึกษานี้จะนำผลการวิจัยไปพัฒนาศักยภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลทางสายวิชาชีพแพทย์ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรในการนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนทาง และกำหนดเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

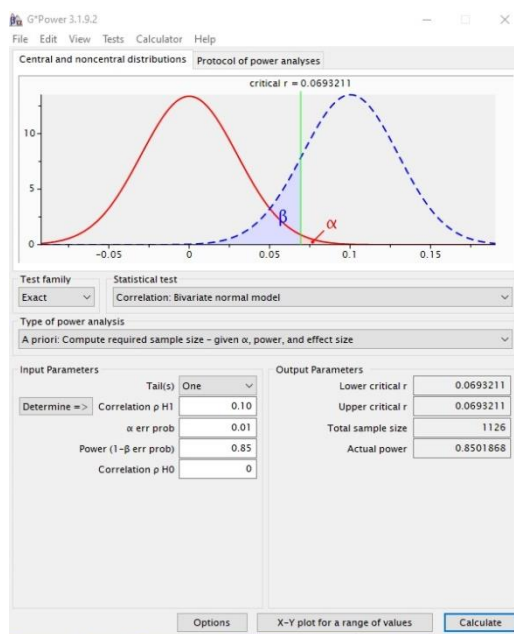
ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาวิจัย สัมพันธ์ภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโล ประกอบด้วย 1) ด้านการสร้างทีมสัมพันธ์ 2) ด้านการแก้ปัญหาพร้อมกัน 3) ด้านภาวะผู้นำเหนือผู้นำ 4) ด้านวัฒนธรรมองค์กร 5) ด้านศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงาน 6) ด้านการเคารพความแตกต่างแต่ละช่วงอายุ 7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 8) ด้านการสื่อสารในกระบวนการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ด้านปฏิบัติการ (clinical) โรงพยาบาลในเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโล มี 11 โรงพยาบาล เก็บประชากรทุกโรงพยาบาล ซึ่งประกอบไปด้วยสาขาวิชาชีพ แพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 3,672 ราย (ทรัพยากรบุคคลเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโล, 31 มีนาคม 2565)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ด้านปฏิบัติการ (clinical) โรงพยาบาลในเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโล มี 11 โรงพยาบาล เก็บประชากรทุกโรงพยาบาล ซึ่งประกอบไปด้วยสาขาวิชาชีพ แพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล จากการคำนวณจำนวนตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*Power version 3.1.9.2 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,126 ราย โดยคณะผู้วิจัยได้มีการกำหนดจำนวนอาสาสมัครทั้งสิ้น 1,126 ราย



ภาพที่ 2 การคำนวณจำนวนตัวอย่างด้วยโปรแกรม G*Power version 3.1.9.2

ที่มา: Cohen, J. (1980)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สังกัดโรงพยาบาล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน และวิชาชีพในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ สัมพันธภาพของบุคลากรภายในองค์กร ประกอบด้วย 1) ด้านศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงาน 2) ด้านการเคารพความแตกต่างแต่ละช่วงอายุ 3) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) ด้านการสื่อสารในกระบวนการทำงาน 5) ด้านการสร้างทีมสัมพันธ์ 6) ด้านการแก้ปัญหาร่วมกัน 7) ด้านภาวะผู้นำเหนือผู้นำ และ 8) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามพร้อมทั้งกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. กำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ตามข้อบ่งชี้ของตัวแปรที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์ ซึ่งเลขรหัสที่ยื่นคือ IRB 005-2565 เพื่อพิจารณาตรวจสอบและแนะนำปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อความและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ดังนี้

ให้คะแนน 1 คะแนน	เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม
------------------	---

ให้คะแนน 0 คะแนน	เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม
------------------	--

ให้คะแนน -1 คะแนน	เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม
-------------------	--

6. เมื่อได้รับการพิจารณาแล้วตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยจึงคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความ เพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.87 และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมเพื่อปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามฉบับร่าง ตามข้อบ่งชี้ของตัวแปรที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลและขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม ซึ่งออกโดยผู้วิจัยถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทั้ง 11 โรงพยาบาลในเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโล เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการประมาณงานในการเก็บตัวอย่าง โดยส่ง Link QR Code สำหรับลงทะเบียนการยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยและตอบแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโล 11 โรงพยาบาล ผ่านทาง Line หรือ Email ตามรายชื่อที่ส่วนงานนั้นๆ ส่งขึ้นมา ดังนี้

2.1 ประสานเลขานุการแพทย์ 11 โรงพยาบาลทำการสุ่มรายชื่อแพทย์ตามจำนวน 367 ราย โดยการจับฉลากจากรายชื่อแพทย์ที่มี ทุกแผนกที่มีอยู่ในโรงพยาบาล

2.2 หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล 11 โรงพยาบาลทำการสุ่มรายชื่อพยาบาลจำนวน 487 ราย และผู้ช่วยพยาบาล 272 ราย โดยการจับฉลากจากรายชื่อพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ทุกแผนกที่มีอยู่ในโรงพยาบาล

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องครบถ้วน จากนั้นแบบสอบถามที่ได้ไปกรอกเป็นข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และดำเนินการวิเคราะห์หาค่าข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

2. วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโล

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือข่ายโรงพยาบาลพญาไทและเครือข่ายโรงพยาบาลเปาโลใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือ .01 เมื่อการทดสอบมีนัยสำคัญ การจะแปลความหมายตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใดต้องนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไปเทียบกับตารางการแปลความหมายซึ่งนักสถิติกำหนดเป็นช่วงของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังตารางของ Hinkle D. E. (1998) โดยค่า r มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 เครื่องหมายจะบอกทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร ส่วนตัวเลขบอกปริมาณหรือขนาดความสัมพันธ์

ตารางที่ 1 การแปลความหมายสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Hinkle D.E.

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.51 – 0.70	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.31 – 0.50	มีความสัมพันธ์กันน้อย
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

ที่มา: Hinkle D. E., 1998

ผลการวิจัย

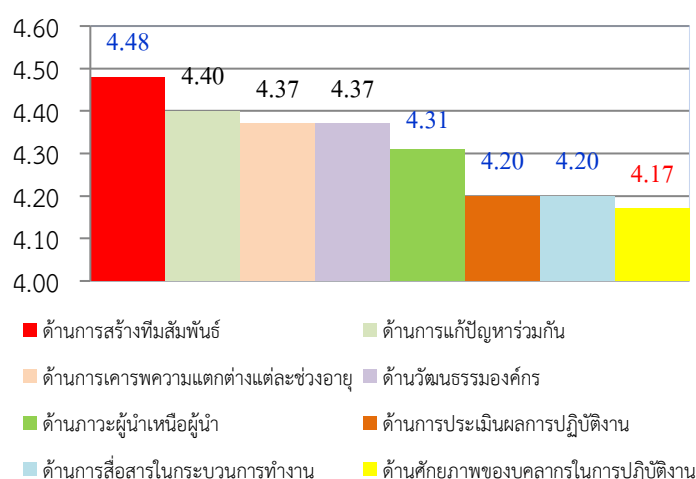
กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล มีความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

ตารางที่ 2 ระดับสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กร กลุ่ม 5	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการสร้างทีมสัมพันธ์	4.48	0.64	มากที่สุด
ด้านการแก้ปัญหาร่วมกัน	4.40	0.66	มากที่สุด
ด้านการเคารพความแตกต่างแต่ละช่วงอายุ	4.37	0.71	มากที่สุด
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.37	0.69	มากที่สุด
ด้านภาวะผู้นำเหนือผู้นำ	4.31	0.72	มากที่สุด
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.20	0.74	มาก
ด้านการสื่อสารในกระบวนการทำงาน	4.20	0.71	มาก
ด้านศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	4.17	0.59	มาก

Mean



ภาพที่ 3 กราฟระดับสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

จากตารางที่ 2 และภาพที่ 3 ระดับสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาล
 พญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน โดยด้านการสร้างทีมสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$) รอง
 ลงมคือ ด้านการแก้ปัญหาร่วมกัน ($\bar{x} = 4.40$) ด้านการเคารพความแตกต่างแต่ละช่วงอายุ และด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ย
 เท่ากัน ($\bar{x} = 4.37$) และด้านภาวะผู้นำเหนือผู้นำ ($\bar{x} = 4.31$) ส่วนอีก 3 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับคือ ด้านการประเมินผลการ
 ปฏิบัติงาน และด้านการสื่อสารในกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 4.20$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านศักยภาพ
 ของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.17$) ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและ
 เครือโรงพยาบาลเปาโล กำหนดให้

- R1 คือ ด้านศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงาน
 R2 คือ ด้านการเคารพความแตกต่างแต่ละช่วงอายุ
 R3 คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 R4 คือ ด้านการสื่อสารในกระบวนการทำงาน
 R5 คือ ด้านการสร้างทีมสัมพันธ์
 R6 คือ ด้านการแก้ปัญหาร่วมกัน
 R7 คือ ด้านภาวะผู้นำเหนือผู้นำ
 R8 คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ของสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กร
 เครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

ตัวแปร	R ₁	R ₂	R ₃	R ₄	R ₅	R ₆	R ₇	R ₈
R ₁	1	0.747** 0.000	0.703** 0.000	0.723** 0.000	0.735** 0.000	0.734** 0.000	0.755** 0.000	0.749** 0.000
R ₂		1	0.738** 0.000	0.744** 0.000	0.726** 0.000	0.745** 0.000	0.750** 0.000	0.746** 0.000
R ₃			1	0.771** 0.000	0.656** 0.000	0.736** 0.000	0.741** 0.000	0.741** 0.000
R ₄				1	0.721** 0.000	0.753** 0.000	0.745** 0.000	0.757** 0.000
R ₅					1	0.838** 0.000	0.785** 0.000	0.782** 0.000
R ₆						1	0.794** 0.000	0.822** 0.000
R ₇							1	0.845** 0.000
R ₈								1

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

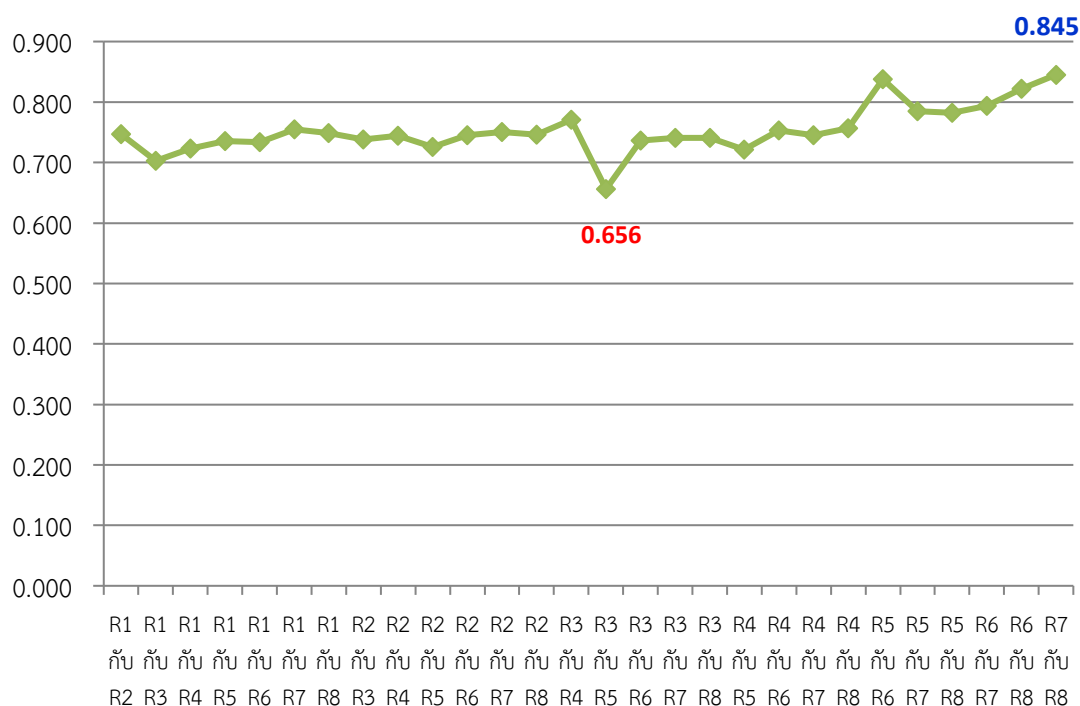
ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กร
เครือโรงพยาบาลปญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล

ลำดับ	สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรฯ	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
1	R1 กับ R2	0.747**	0.000	ค่อนข้างสูง
2	R1 กับ R3	0.703**	0.000	ค่อนข้างสูง
3	R1 กับ R4	0.723**	0.000	ค่อนข้างสูง
4	R1 กับ R5	0.735**	0.000	ค่อนข้างสูง
5	R1 กับ R6	0.734**	0.000	ค่อนข้างสูง
6	R1 กับ R7	0.755**	0.000	ค่อนข้างสูง
7	R1 กับ R8	0.749**	0.000	ค่อนข้างสูง
8	R2 กับ R3	0.738**	0.000	ค่อนข้างสูง
9	R2 กับ R4	0.744**	0.000	ค่อนข้างสูง
10	R2 กับ R5	0.726**	0.000	ค่อนข้างสูง
11	R2 กับ R6	0.745**	0.000	ค่อนข้างสูง
12	R2 กับ R7	0.750**	0.000	ค่อนข้างสูง
13	R2 กับ R8	0.746**	0.000	ค่อนข้างสูง
14	R3 กับ R4	0.771**	0.000	ค่อนข้างสูง
15	R3 กับ R5	0.656**	0.000	ปานกลาง
16	R3 กับ R6	0.736**	0.000	ค่อนข้างสูง
17	R3 กับ R7	0.741**	0.000	ค่อนข้างสูง
18	R3 กับ R8	0.741**	0.000	ค่อนข้างสูง
19	R4 กับ R5	0.721**	0.000	ค่อนข้างสูง
20	R4 กับ R6	0.753**	0.000	ค่อนข้างสูง
21	R4 กับ R7	0.745**	0.000	ค่อนข้างสูง
22	R4 กับ R8	0.757**	0.000	ค่อนข้างสูง
23	R5 กับ R6	0.838**	0.000	ค่อนข้างสูง
24	R5 กับ R7	0.785**	0.000	ค่อนข้างสูง
25	R5 กับ R8	0.782**	0.000	ค่อนข้างสูง
26	R6 กับ R7	0.794**	0.000	ค่อนข้างสูง
27	R6 กับ R8	0.822**	0.000	ค่อนข้างสูง
28	R7 กับ R8	0.845**	0.000	ค่อนข้างสูง

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**ความสัมพันธ์ของสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายใน
องค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและโรงพยาบาลเปาโล**



**ภาพที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กร
เครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล**

จากตารางที่ 3, 4 และภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล จากผลการวิเคราะห์จาก 28 คู่ แบ่งระดับความสัมพันธ์เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง จำนวน 27 คู่ โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ด้านภาวะผู้นำเหนือผู้นำ (R7) มีความสัมพันธ์กับ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (R8) มีค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 84.50 ($r=0.845$) รองลงมาคือ ด้านการสร้างทีมสัมพันธ์ (R5) มีความสัมพันธ์กับการแก้ปัญหาาร่วมกัน (R6) มีค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 83.80 ($r=0.838$) และด้านการแก้ปัญหาาร่วมกัน (R6) มีความสัมพันธ์กับด้านวัฒนธรรมองค์กร (R8) มีค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 82.20 ($r=0.822$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ตามลำดับ

2. มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง จำนวน 1 คู่ คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (R3) มีความสัมพันธ์กับการสร้างทีมสัมพันธ์ (R5) มีค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 65.60 ($r=0.656$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล เปรียบเทียบบุคลากร แพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล พบว่า พยาบาลมีความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือฯ สูงกว่าผู้ช่วยพยาบาล และแพทย์ โดยวิชาชีพพยาบาล มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 89.50 ($r=0.895$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รองลงมาคือ ผู้ช่วยพยาบาล มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 81.30 ($r=0.813$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และแพทย์ มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 80.10 ($r=0.801$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สรุปและอภิปรายผล

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานที่ทำงานร่วมกันมีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน พนักงานย่อมจะเกิดความสุขในการทำงาน เนื่องจากธรรมชาติของบุคคลในการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มในสังคมย่อมต้องมีการปฏิสัมพันธ์และหากมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเอาใจใส่ ไว้วางใจในความสามารถของกันและกัน มีทัศนคติที่ดีและมุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จของงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และที่สำคัญคือได้รับการยอมรับจากสมาชิกในทีมอย่างจริงใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีความเครียด เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานจึงนำไปสู่ความสุขในการทำงาน ซึ่งตรงตามแนวคิดของ สมชาติ กิจจรยง (2561) เรื่องกลยุทธ์การบริหารจากการอ่านคน สิ่งที่ทำให้ลูกน้องปฏิบัติตามโดยใช้กระบวนการติดต่อสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายคือ ผู้นำต้องมีอิทธิพลในการชักนำหรือโน้มน้าให้คนอื่นทำตามและยอมรับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรได้ดีที่สุดคือ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน อันดับรองลงมาคือปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการสื่อสารและประสานงาน ปัจจัยด้านผู้นำ และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านความขัดแย้ง สอดคล้องกับจากทฤษฎีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (general problem solver) ของ Ernest & Newell (1969) และ Newell & Simon (1972) ซึ่งเป็นทฤษฎีการแก้ปัญหาของมนุษย์ (human problem solving) ในรูปแบบของโปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง ผลงานนี้ช่วยวางรากฐานกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการประมวลผลสารสนเทศสำหรับศึกษาเรื่อง การแก้ปัญหาหลักการของทฤษฎีนี้คือ พฤติกรรมการแก้ปัญหาประกอบด้วย “วิธีการ-ปลายทาง-วิเคราะห์” ซึ่งเป็นการนำปัญหามาแตกออกเป็นองค์ประกอบหรือเป้าหมายย่อยๆ แล้วจึงจัดการแก้ไขเป้าหมายย่อยๆ เหล่านั้นทีละเรื่องแนวคิดนี้ตรงกันข้ามกับ Wertheimer (1959) นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีเกสตัลต์ ซึ่งทำการวิจัยเรื่องการแก้ปัญหาและให้ความสำคัญด้านความเข้าใจเรื่องโครงสร้างของปัญหา โดยเชื่อว่าพฤติกรรมการแก้ปัญหาที่ประสบผลสำเร็จเป็นเพราะบุคคลผู้นั้นสามารถมองเห็นโครงสร้างโดยรวมทั้งหมดของปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้คือ ผู้เรียนจะต้องได้รับการสนับสนุนให้เกิดการค้นพบธรรมชาติของปัญหาหรือประเด็นหัวข้อที่ต้องการแก้ไข สิ่งที่เป็นช่องว่าง ความไม่ลงรอยกัน หรือสิ่งรบกวนต่างๆ เป็นสิ่งเร้าที่สำคัญต่อการเรียนรู้ การเรียนการสอนจะต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎองค์กร ประกอบด้วย ความใกล้ชิด การปกปิด ความคล้ายคลึง และความเรียบง่าย DeBono (1971, 1991) เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาโดยประยุกต์ใช้วิธีการคิดแบบนอกกรอบ โดยเชื่อว่าปัญหาส่วนใหญ่ต้องการมุมมองที่แตกต่างจึงจะแก้ไขได้สำเร็จ วิธีการที่จะทำได้มุมมองที่แตกต่างเกี่ยวกับปัญหา คือ การแยกปัญหาเป็นส่วนๆ แล้วนำกลับมารวมกลุ่มเข้าด้วยกันในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิมหรือสุมบางส่วนมารวมกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโล เปรียบเทียบบุคลากร แพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล พบว่า พยาบาลมีความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์ภายในองค์กรเครือฯ สูงกว่าผู้ช่วยพยาบาล และแพทย์ โดยวิชาชีพพยาบาลมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 89.50 ($r=0.895$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รองลงมาคือ ผู้ช่วยพยาบาล มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 81.30 ($r=0.813$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และแพทย์ มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความสัมพันธ์ร้อยละ 80.10 ($r=0.801$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานที่ทำงานร่วมกันมีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน พนักงานย่อมจะเกิดความสุขในการทำงาน เนื่องจากธรรมชาติของบุคคลในการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มในสังคมย่อมต้องมีการปฏิสัมพันธ์และหากมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเอาใจใส่ ไว้วางใจในความสามารถของกันและกัน มีทัศนคติที่ดีและมุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จของงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และที่สำคัญคือได้รับการยอมรับจากสมาชิกในทีมอย่างจริงใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี

ไม่มีความเครียด เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานจึงนำไปสู่ความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติทัชเชียวฉะอ่อน (2560) เนื่องจากการทำงานเป็นทีมเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้นั้น สมาชิกทุกคนในทีมควรต้องเข้าใจหลักการทำงานเป็นทีม และต้องมีผู้นำทีมที่มีทักษะและวิสัยทัศน์ที่ดี เมื่อเป้าหมายสูงสุดของการประกอบธุรกิจคือ การประสบผลสำเร็จในการประกอบการซึ่งจะได้มาในรูปของผลกำไร จึงทำให้แต่ละองค์กรต้องสรรหากลยุทธ์ทุกวิถีทางเพื่อสามารถแข่งขันกับองค์กรคู่แข่งและต้องประสบความสำเร็จตามที่ได้วางแผนไว้ โดยต้องมีวางแผนการทำงาน และมีการเตรียมพร้อมในทุกๆ ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Work) ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเช่นกัน ดังนั้นความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานหรือการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนจึงมีอิทธิพลกับระดับความสุขในการทำงานและหากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานหรือความสัมพันธ์ในที่ทำงานไม่ดี ย่อมจะเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่ออารมณ์ความรู้สึกในการทำงานของพนักงานเพราะพนักงานกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการของสังคม ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังผลการปฏิบัติงานอีกด้วย (Strickland, 1977)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ภาพรวมของบุคลากรวิชาชีพแพทย์มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (R3) มีความสัมพันธ์กับการสร้างทีมสัมพันธ์ (R5) มีความสัมพันธ์ ดังนั้น ควรมุ่งเน้นการสร้างทีมงานสัมพันธ์กับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาชีพทางการแพทย์เพิ่มขึ้น โดยมีการอบรมเกี่ยวกับการสร้างทีมสัมพันธ์ให้ความรู้ และประเมินผลการปฏิบัติงานแบบการสร้างทีมสัมพันธ์ให้มากขึ้นและนำผลมาติดตามและปรับปรุงในครั้งต่อไป
2. บุคลากรวิชาชีพผู้ช่วยพยาบาลมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางคือ ด้านการเคารพความแตกต่างแต่ละช่วงอายุ (R2) กับด้านภาวะผู้นำเหนือผู้นำ (R7) ดังนั้น ควรจัดกิจกรรมเพื่อละลายพฤติกรรมให้ผู้ช่วยพยาบาลโดยสร้างความตระหนักในเรื่องการเคารพผู้ที่อาวุโสกว่าแต่ก็ให้เกียรติในการทำงานหากมีความแตกต่างในช่วงอายุ กรณีที่ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าเป็นหัวหน้างานก็ควรให้เกียรติในความเป็นผู้นำของผู้ที่อายุน้อยกว่าเช่นกัน
3. บุคลากรวิชาชีพพยาบาลมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง แต่ค่าความสัมพันธ์น้อยสุดคือ ด้านศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงาน (R1) กับ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (R3) ควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานของพยาบาลให้เพิ่มขึ้นเพื่อให้ผลการประเมินการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มพนักงานเครือโรงพยาบาลพญาไทและเครือโรงพยาบาลเปาโลประเภทอื่น เช่น พนักงานที่ไม่ใช่บุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานเวรเปล พนักงานสายสนับสนุนกลุ่มอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในเสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานในองค์กรต่างๆ
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน เช่น บุคลิกภาพของพนักงาน ความเหนียวแน่นของกลุ่มพนักงาน ความพึงพอใจการทำงาน
3. ควรศึกษาในประเด็นเดียวกันแต่อาจทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานของฝ่ายสำนักงานและฝ่ายบริหาร เพื่อขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานให้เกิดขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัฐ อินทรทัศน์ และพรทิพย์ เอ็นจะบก.(2554). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*.
จาก pirun.ku.ac.th/~agrpct/envelop/com%20theory.doc.
- กิตติทัช เขียวฉะอ้อน. (2560). การทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(1), 355-360.
- ธนาคารออมสิน. (2564). *ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน*. จาก https://www.gsb.or.th/getattachment/04919889-ef98-4771-9017-a5a4a3faa063/Report_.aspx
- พิชญภา ยืนยาว. (2561). ผู้นำเหนือผู้นำของผู้บริหารการศึกษา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(1), 2843-2857.
- พีรวัศ พรธนะขาม. (2562). *การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร*.
จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/278_2562_1597737016_6114832049.pdf.
- ยงยุทธ บุราสิทธิ์ .(2561). การส่งเสริมค่านิยมไทย “คุณค่าและศักดิ์ศรี” ของผู้สูงอายุในสังคมเมือง.
วารสารภาษาและวัฒนธรรม, 37(2), 129-150.
- ศุภาพิชญ์ อินแดง. (2565). *วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มเจนเนอร์เรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2561). *กลยุทธ์การบริหารจากการอ่านคน* (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: เพชรประกาย.
- Cohen, J. and N., Uphoff. (1980). *Participation's Place in Rural Development 8 March*. Uphoff, N.T., Cohen.J.M. and Goldsmith. 1979. A-State-of-the-art paper.
- DeBono, E. (1991). *Teaching thinking*. London: Penquin Books.
- Ernest, G., & Newell, A. (1969). *GPS: A case study in generality and problem solving*. NY: Academic Press.
- Hinkle D. E. (1998). *Applied Statistics for Behavioral Sciences*. Boston: Houghton Mifflin.
- Newell, A., & Simon. H. A. (1972). *Human problem solving*. NJ: Prentice-Hall.
- Probst, R. E. (1987). *Transactional Theory in the teaching of literature*. ERIC Digest.ED284274.
- Strickland, B. (1977). *Internal-external control of reinforcement*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Wertheimer, M. (1959). *Productive thinking* (Enlarged ed.). NY: Harper & Row.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (MPA)

เปิดรับสมัครนักศึกษา...

สำหรับ... บุคลากรภาครัฐที่ต้องการปรับวุฒิการศึกษา
บุคคลทั่วไปที่ต้องการเป็นข้าราชการ และข้าราชการส่วนท้องถิ่น
บุคลากรภาคเอกชนที่ต้องการเรียนรู้ด้านการบริหาร

เนื้อหาทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง
เรียนรู้กับคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณภาพและมากประสบการณ์
หลักสูตรได้รับการรับรองจาก สกอ.
มหาวิทยาลัยของรัฐ

จบตามระยะเวลา 1 ปีครึ่ง

สมัครเลยที่ >>> <https://www.rcim.in.th> 092-442-8000



นโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ในอุตสาหกรรมยานยนต์ของรัฐ
Government Supporting Policies for Small and Medium Enterprises
in Automobile Industry

อุดมศักดิ์ หมวดฉิมแก้ว¹ วรเดช จันทรศร² เพ็ญศรี ฉิรินัง³ และชาญ ธารawas⁴
Udomsak Muadchimkaew¹ Voradej Chandarasorn² Pensri Chirinang³ and Charn Tharawas⁴

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

^{2, 3, 4} อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

¹ Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management,

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

^{2, 3, 4} Lecturer of the Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management,

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: udomsak.mua@rmutr.ac.th, vchandarasorn@yahoo.com, pensri.chi@rmutr.ac.th, dr.charn94@gmail.com

Received: Dec 9, 2023; Revised: Dec 27, 2023; Accepted: Jan 3, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ 1) เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน และ 3) เพื่อวิเคราะห์นโยบายภาครัฐ และ 4) เพื่อเสนอรูปแบบการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ที่สนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมยานยนต์ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการชิ้นส่วนยานยนต์ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการชิ้นส่วนยานยนต์ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ดำเนินนโยบาย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย 1) ด้านผลการดำเนินงาน พบว่าผู้ประกอบการกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐมีผลการดำเนินงานในระดับดี แต่กลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐมีผลการดำเนินงานในระดับพอใช้ 2) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน พบว่าประกอบด้วย ความพร้อมของผู้ประกอบการ และสมรรถนะของผู้ประกอบการ 3) ด้านนโยบายภาครัฐที่สนับสนุนผู้ประกอบการ พบว่า ประกอบด้วยนโยบายสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ นโยบายส่งเสริมการลงทุน และนโยบายส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ และ 4) ด้านรูปแบบการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า ประกอบด้วย (ก) รัฐควรกำหนดนโยบายให้มีความสอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน และ (ข) รัฐควรนำนโยบายไปปฏิบัติโดยเชื่อมโยงข้อมูลกันเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ประกอบการ

คำสำคัญ: นโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของรัฐ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมยานยนต์ ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ดีขึ้น

Abstract

This research had four objectives: 1) to analyze performance results, 2) to analyze factors affecting performance results, and 3) to analyze government policy, and 4) to propose a policy formulation and policy implementation model that support small and medium enterprises in automobile industry. This research was mixed methods research. Quantitative research had sample group consisted of automotive parts entrepreneurs

160 people. Quantitative data were collected by questionnaires. Statistics for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation and Structural Equation Modeling analysis. Qualitative research had 15 key informants including automotive parts entrepreneurs and government people who implement policies. Qualitative data were collected by in-depth interviews and analyzed data by content analysis method.

Research results 1) Performance results, it found that entrepreneurs in the group that received state supporting had a good performance, but those that did not receive state supporting had a fair performance. 2) Factor affecting performance result, it found that entrepreneurs should have readiness and competencies. 3) Government supporting policies, it found that government should drive soft loan policies, investment promotion policies and potential development policies. 4) Policy formulation and implementation model, it found that (a) the government should set policies to be consistent with factors affecting performance result and (b) the government should implement policies by integrate information for the highest benefit of entrepreneurs.

Keywords: Government Supporting Small and Medium Enterprises Policies,

Small and Medium Enterprises in Automobile Industry, Good Entrepreneur Performance Result

บทนำ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ ผู้ประกอบการ SME คือ ผู้ประกอบการกิจการผลิตสินค้าที่มีการจ้างงานไม่เกิน 200 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 500 ล้านบาท หรือ ผู้ประกอบกิจการให้บริการกิจการค้าส่ง หรือกิจการค้าปลีกที่มีการจ้างงานไม่เกิน 100 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 300 ล้านบาท (สำนักนายกรัฐมนตรื, 2563) เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความหลากหลายมาก ทั้งในด้านขนาด คือ ตั้งแต่ขนาดเล็กแบบร้านค้าเจ้าของคนเดียว ผู้ให้บริการ ผู้ส่งออก ไปจนถึงผู้ผลิตชิ้นส่วนให้กับบริษัทขนาดใหญ่ และด้านระดับการเติบโตของธุรกิจ รูปแบบการจัดตั้งกิจการ ตลอดจนระดับความรู้ของเจ้าของธุรกิจ ในปี 2565 ประเทศไทยมีจำนวนผู้ประกอบการ SME ทั้งสิ้น 3.2 ล้านราย คิดเป็นร้อยละ 99.5 ของผู้ประกอบการทั้งหมดในประเทศไทย เป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนอยู่ในรูปแบบนิติบุคคล 0.8 ล้านราย คิดเป็นร้อยละ 26 ของจำนวนผู้ประกอบการ SME เกิดการจ้างงาน 12.8 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 71 ของจำนวนการจ้างงานทั้งหมด โดยการจ้างงานส่วนใหญ่จะอยู่ที่ผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคลที่มีการจ้างงาน 7.9 ล้านคน ส่งผลให้ผู้ประกอบการ SME สร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) สูงถึง 6.1 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 35.2 ของ GDP ประเทศ (ฝ่ายวิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2566)

ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นหนึ่งผู้ประกอบการ SME ที่มีความสำคัญต่อประเทศไทย โดยประเทศไทยเป็นผู้ผลิตรถยนต์อันดับ 1 ของอาเซียน อันดับ 5 ของเอเชีย อันดับ 12 ของโลก ส่งผลให้อุตสาหกรรมยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมมีมูลค่าถึงร้อยละ 5.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) โดยก่อนหน้าปี 2563 มียอดกำลังการผลิตกว่า 2 ล้านคันต่อปีเป็นการผลิตเพื่อการส่งออกถึงร้อยละ 53 มีบุคลากรทำงานในห่วงโซ่การผลิตและจัดจำหน่ายถึง 0.9 ล้านคน ซึ่งส่วนใหญ่จะกระจายอยู่ในกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนขนาดกลางและขนาดเล็กที่มีมากกว่า 1,700 บริษัท มีมูลค่าอยู่ที่ประมาณ 130,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.9 ของ SME ทั้งหมด โดยปัจจุบันได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี จากระบบเครื่องยนต์สันดาปไปเป็นรถยนต์ไฟฟ้าที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้จำนวนชิ้นส่วนยานยนต์จะลดลง อุปกรณ์ระบบส่งกำลัง และเครื่องยนต์จะหายไป กระทั่งต่อชิ้นส่วน 49 รายการจาก 160 รายการ (ลดลงร้อยละ 30) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ผลิตชิ้นส่วนในประเทศไทยถึง 816 แห่ง โดยผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสนับสนุนจำนวน 183 รายอาจจะต้องล้มเลิกกิจการ ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงถึงร้อยละ 40 เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ประกอบการในระบบ และที่สำคัญคือผู้ประกอบการที่จะได้รับผลกระทบส่วนใหญ่ คือ ผู้ประกอบการ SME ที่มีการจ้างแรงงานมากที่สุด (กิริยา กลุกลการ, 2562) ประกอบกับปัญหาเดิมของผู้ประกอบการ SME ชิ้นส่วนยานยนต์ในไทย

ที่มีผลิตภาพแรงงานต่ำ มีทุนสำรองน้อย รวมทั้งมีความเสี่ยงต่อการถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยี โดยแรงงานกลุ่มผู้ที่จบระดับมัธยมศึกษาที่ทำงานในสายงานการผลิตได้รับผลกระทบมากที่สุด โดยเฉพาะในตำแหน่งงานประกอบ ตรวจสอบคุณภาพ และงานเทคนิค และภาวะตลาดที่ซบเซาทำให้ภาคการผลิตยานยนต์ไม่ต้องการรับบัณฑิตจบใหม่ แรงงานที่ไม่มีทักษะและประสบการณ์จึงเข้าสู่อุตสาหกรรมได้ค่อนข้างยาก ซึ่งทำให้เกิดปัญหาคนว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น (เสาวณี จันทะพงษ์ และ ชฎาธาร โอบอธิต, 2563)

รัฐได้ดำเนินนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการ SME มาอย่างต่อเนื่องผ่านหลายหน่วยงาน ประกอบด้วยกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (กสอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม มีภารกิจ ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาอุตสาหกรรม SME วิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการธุรกิจอุตสาหกรรม ให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถในการประกอบการ ที่มีความเป็นเลิศและยั่งยืนสู่สากล โดยดำเนินนโยบายผ่านโครงการต่างๆ โดยมีโครงการที่น่าสนใจ เช่น โครงการส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และปัญญาประดิษฐ์ โครงการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ โครงการยกระดับธุรกิจ SMEs ด้วยการประยุกต์ใช้โมเดลเศรษฐกิจ BCG โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสู่การแข่งขันเศรษฐกิจวิถีใหม่ เป็นต้น (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2564)

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ทำหน้าที่จัดทำแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งปัจจุบันเป็นฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566-2570) ที่ต้องการสร้างการเติบโตให้ครอบคลุม และแบบมุ่งเป้า และพัฒนาสภาพแวดล้อมให้สนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ ซึ่งดำเนินนโยบายโดยสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีศูนย์กลางในการให้ความรู้และบริการ สร้างความพร้อมของบุคลากรและแรงงาน ปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบาย โดยในปี 2565 ผู้ประกอบการ SME ของประเทศไทยมีการเข้าถึงข้อมูลองค์ความรู้ของ สสว. 853,963 ราย และมีผู้ประกอบการที่ยื่นขอรับการสนับสนุนตามยุทธศาสตร์และได้รับการพัฒนาศักยภาพ 19,307 ราย (ฝ่ายวิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2566)

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ดำเนินนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการ SME โดยออกมาตรการส่งเสริมการลงทุนสำหรับผู้ประกอบการ SME โดยโครงการที่จะขอรับการสนับสนุนจะต้องเข้าข่ายประเภทกิจการตามบัญชีท้ายประกาศส่งเสริมการลงทุนที่ 2/2557 เช่น กิจการผลิตเครื่องจักร หรือ อุปกรณ์อัตโนมัติ (Automation) ที่มีการออกแบบทางวิศวกรรม กิจการผลิตชิ้นส่วนยานพาหนะที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง กิจการผลิตอุปกรณ์สำหรับรถยนต์ Electric Vehicle (EV) กิจการผลิตแบตเตอรี่ มอเตอร์ ระบบปรับอากาศ เป็นต้น โดยผู้ประกอบการ SME จะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข คือ เป็น SME ไทย ที่ต้องการเพิ่มขีดความสามารถ โดยมีบุคคลธรรมดาสัญชาติไทยถือหุ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 51 ของทุนจดทะเบียน มีสินทรัพย์ถาวรสุทธิหรือเงินลงทุนไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียนไม่เกิน 200 ล้านบาท ลงทุนขั้นต่ำของแต่ละโครงการไม่น้อยกว่า 500,000 บาท โดยมีสิทธิและประโยชน์จากการรับการส่งเสริมการลงทุน คือ ได้รับยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักร และได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับประเภทกิจการในกลุ่ม A1 และ A2 เป็นสัดส่วน ร้อยละ 200 ของเงินลงทุน โดยระยะเวลาการรับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นเวลา 8 ปี โดยในปี 2565 มีผู้ประกอบการ SME ได้รับการส่งเสริมการลงทุนตามมาตรการส่งเสริม SME จำนวน 59 โครงการ จากจำนวนโครงการที่ BOI อนุมัติทั้งหมดในปีที่อนุมัติ 2,119 โครงการ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2565)

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME BANK) ทำหน้าที่สนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำให้แก่ผู้ประกอบการ SME ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์เศรษฐกิจในแต่ละปี เช่นปี 2563 ที่เกิดวิกฤติ COVID19 ได้ดำเนินนโยบายสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ ตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ให้ปล่อยสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 2% ต่อปี นานเป็นเวลา 2 ปี ไม่ต้องชำระดอกเบี้ย 6 เดือนแรกไม่มีค่าธรรมเนียมทุกประเภทโดยรัฐบาลจะค้ำประกันสินเชื่อให้ 70% ที่วงเงินไม่เกิน 50 ล้านบาท โดยมุ่งเน้นไปที่ผู้ประกอบการ SME ซึ่งปัจจุบันยังคงอยู่ในข้อสินเชื่อฟื้นฟู และปัจจุบันก็ได้มีนโยบายสินเชื่อใหม่ๆ ออกอีกมากมาย เช่น สินเชื่อ SME D พร้อม ที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้ประกอบการ SME ทั่วไปลงทุน ขยาย ปรับปรุง ปรับเปลี่ยนธุรกิจ มีวงเงินสูงสุดไม่เกิน 50 ล้านบาท อัตราดอกเบี้ย MLR-2.25% คุ้มได้ยาวนานสุด 15 ปี ปลอดชำระเงินต้นนานสุด 18 เดือน โดยต้อง

ขอสินเชื่อภายใน 30 ธันวาคม 2566 โดยธนาคารให้บริการสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SME ในปี 2565 อยู่ที่ 12,746 ราย เป็นวงเงิน 68,808 ล้านบาท และมียอดลูกหนี้รวมทั้งหมดอยู่ที่ 80,389 ราย เป็นสินเชื่อสะสมรวม 109,297 ล้านบาท เป็นสินเชื่อด้วยคุณภาพ (NPL) อยู่ที่ 10,624 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.7 (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2566)

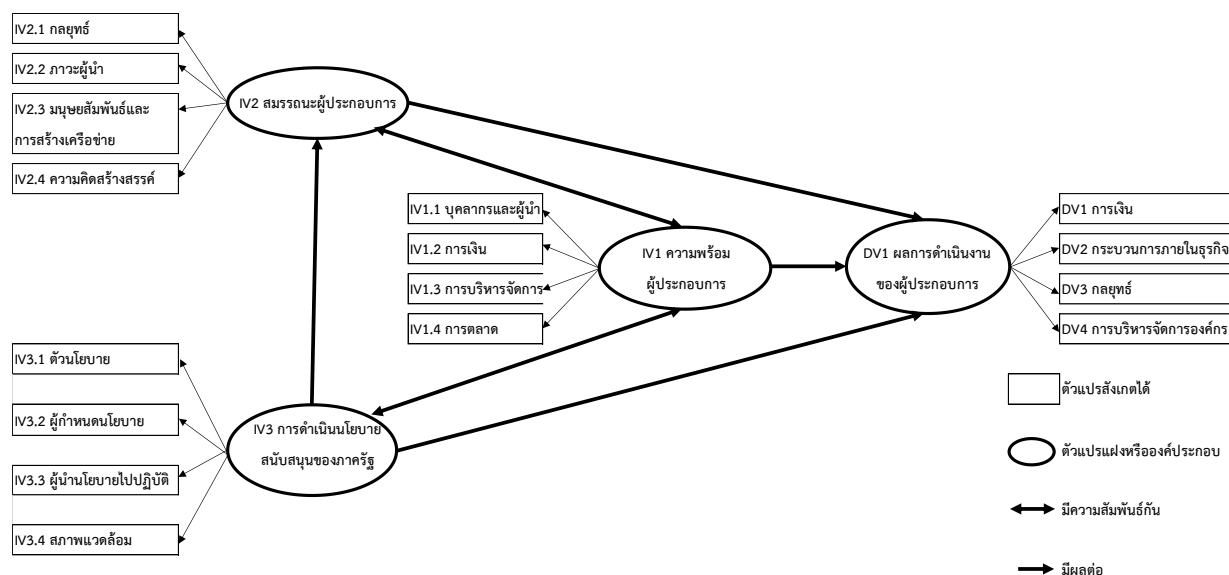
จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าประเทศไทยมีการดำเนินนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการ SME เป็นจำนวนมาก แต่การดำเนินนโยบายยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากผู้ประกอบการยังเข้าถึงนโยบายของรัฐได้น้อย และนโยบายยังไม่มีผลกระทบเจาะจงมาถึงผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่เป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ และกำลังประสบปัญหาอย่างหนักนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษานโยบายของรัฐในการสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยมุ่งเน้นการวิจัยในพื้นที่ จ.สมุทรปราการ ซึ่งมีกำลังผลิตรถยนต์มากที่สุดของประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งที่ตั้งของผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่ของประเทศประกอบด้วย Brand TOYOTA ISUZU NISSAN HINO และมีอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานพาหนะและอุปกรณ์อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์โลหะ/โลหะขั้นพื้นฐาน เป็นอุตสาหกรรมหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของจังหวัด โดยมีโรงงานที่จดทะเบียนทั้งสิ้นจำนวน 6,898 โรงงาน มีเงินทุนจดทะเบียนสูงถึง 683,670 ล้านบาท มีคนงานจำนวน 466,498 คน เป็นโรงงานของผู้ประกอบการ SME จำนวน 6,786 โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 98 ของผู้ประกอบการทั้งหมด (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ, 2566) โดยผลจากการศึกษาจะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ในพื้นที่ และสามารถเสนอรูปแบบการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติต่อภาครัฐ เพื่อนำไปปรับปรุงการกำหนดและดำเนินนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาผู้ประกอบการให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถด้านการแข่งขันของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ ที่ได้รับการสนับสนุน และไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ ที่ได้รับการสนับสนุน และไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ
3. เพื่อวิเคราะห์นโยบายภาครัฐที่สนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ
4. เพื่อเสนอรูปแบบการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายภาครัฐไปปฏิบัติเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทางผู้วิจัยได้สรุปออกมาเป็นกรอบแนวคิดประกอบด้วยตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือ ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดด้านการเงิน ตัวด้านกระบวนการภายในธุรกิจ ด้านกลยุทธ์ และด้านความสามารถบริหารจัดการองค์กร และตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1. ความพร้อมของผู้ประกอบการ ซึ่งสามารถสังเกตได้จากตัวแปรสังเกตได้อันประกอบไปด้วย ความพร้อมด้านบุคลากรและผู้นำองค์กร ความพร้อมด้านการเงิน ความพร้อมด้านการบริหารจัดการ และความพร้อมด้านการตลาด 2. สมรรถนะผู้ประกอบการ คือความสามารถและคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ซึ่งสามารถสังเกตได้จากตัวแปรสังเกตได้อันประกอบไปด้วย สมรรถนะด้านกลยุทธ์ สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์และการสร้างเครือข่าย และสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ 3. การดำเนินนโยบายสนับสนุนของภาครัฐ ซึ่งสามารถสังเกตได้จากตัวแปรสังเกตได้อันประกอบไปด้วย ตัวนโยบาย ผู้กำหนดนโยบาย ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และสภาพแวดล้อมและทรัพยากร ซึ่งสามารถจัดทำเป็นตามกรอบแนวคิดตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยมีประชากรในการวิจัยคือผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ ที่ขึ้นทะเบียนโรงงานกับกรมโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 6,686 โรงงาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ดำเนินนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการ SME เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์-เชิงลึก จำนวน 3 ชุด แยกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญย่อย ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ กำหนดกรอบคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน และการดำเนินงานสนับสนุนของรัฐ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบว่ามีความเที่ยงตรงของเนื้อหา

2. แบบสอบถาม จำนวน 8 ตอน 110 ข้อ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อผลดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ลักษณะของแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ในการคัดเลือกข้อคำถามใช้การวิเคราะห์ข้อคำถามตามทฤษฎีการสนองตอบข้อคำถาม หาค่าความเชื่อมั่น และความสอดคล้องภายในเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นใหม่ ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (IOC) มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับอยู่ที่ 0.98 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยวิธีของ Cronbach อยู่ที่ 0.99 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นหลัก ด้วยโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ของกลุ่มตัวอย่าง ผลของระดับปัจจัยที่มีผลต่อผลดำเนินงานผู้ประกอบการ SME โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SmartPLS2 ที่เป็นโปรแกรมที่ให้ฟรีลิขสิทธิ์ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้ความแปรปรวนเป็นฐานในการวิเคราะห์ เพื่อให้มีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด และทำการวิเคราะห์ค่าสถิติการวัดหนึ่งส่วน ประกอบด้วยโมเดลการวัด (Measurement Model หรือ Outer Model) และโมเดลโครงสร้าง (Structural Model) โดยโมเดลการวัดมี 2 ชนิดได้แก่ ชนิดรวมตัว (Formative) และชนิดสะท้อน (Reflective) โดยค่าสถิติที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของโมเดลการวัดชนิดสะท้อน ประกอบด้วย ความคงเส้นคงวาหรือความเที่ยงภายใน (Internal Consistency) ความเที่ยงของตัวบ่งชี้ (Indicator Reliability) และความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ส่วนสถิติที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของโมเดลการวัดชนิดรวมตัว ประกอบด้วย ความตรงเชิงกลุ่มเข้า การตรวจสอบสภาวะร่วมเส้นตรง (Collinearity) การตรวจสอบการมีนัยสำคัญ (Significance) และความเกี่ยวข้องกัน (Relevance)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ภาครัฐมีหน่วยงานที่ดำเนินงานสนับสนุนผู้ประกอบการ SME หลายหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานดำเนินงานตามขอบเขตความรับผิดชอบของตนเองที่แตกต่างกันไป โดย สสว. จะทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ให้แก่ประเทศภายใต้ข้อแผนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ ภายในประเทศดำเนินงานพัฒนา SME ตามกรอบยุทธศาสตร์ ส่วน SME Bank เปรียบเสมือนนายทุน ทำหน้าที่สนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ SME กสอ. ทำหน้าที่เปรียบเสมือนที่ปรึกษาด้านเทคนิค คอยให้คำแนะนำด้านเทคนิคแก่ผู้ประกอบการเพื่อให้สามารถต่อยอดธุรกิจ และแก้ไขปัญหาที่พบ ส่วน BOI ทำหน้าที่ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการลงทุนเพื่อให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมจ. ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินนโยบายจากส่วนกลางเพื่อกระจายการช่วยเหลือให้ครอบคลุมผู้ประกอบการในพื้นที่ โดยปัจจุบัน SME ยังเข้าถึงการสนับสนุนของรัฐในสัดส่วนที่น้อยมาก

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานสนับสนุนผู้ประกอบการ SME พบว่าปัญหาและอุปสรรคของหน่วยงานรัฐในการดำเนินงานสนับสนุนผู้ประกอบการ SME สามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคของหน่วยงานรัฐได้ดังนี้ 1) ไม่สามารถประชาสัมพันธ์ให้ SME เข้าถึงการดำเนินงานของรัฐได้อย่างทั่วถึง 2) มีงบประมาณสนับสนุนที่ไม่เพียงพอ 3) มีปัญหาการประสานงานด้านข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน 4) มีจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และ 5) มีฐานข้อมูล SME ที่ไม่ครอบคลุมทั้งหมด

3. ภาครัฐในปัจจุบันยังไม่มี การดำเนินงานสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ที่เจาะจงไปที่อุตสาหกรรมยานยนต์ หรือ ชิ้นส่วนยานยนต์ เนื่องจากเป็นข้อจำกัดของการดำเนินนโยบายที่ต้องกำหนดนโยบายในภาพกว้างเพื่อให้ครอบคลุมจำนวน SME ที่มีจำนวนมากและหลากหลายไม่สามารถดำเนินงานโดยเฉพาะไปที่อุตสาหกรรมใด อุตสาหกรรมหนึ่งได้

4. การดำเนินงานสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ของแต่ละหน่วยงานของรัฐในปัจจุบันมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ SME แต่ยังไม่ครอบคลุมความต้องการทั้งหมด โดยภาครัฐควรพัฒนาการดำเนินงานเพิ่มเติมดังนี้ 1) เร่งประชาสัมพันธ์ให้ SME สามารถเข้าถึงการดำเนินงานให้มากขึ้น 2) ปรับปรุงนโยบายให้มีความต่อเนื่องในเรื่องของระยะเวลาและงบประมาณ 3) เพิ่มการทำงานเชิงรุกเพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของ SME 4) ปรับเปลี่ยนรูปแบบนโยบายให้มีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับบริบทของ SME 5) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานให้เป็น One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ และ 6) ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเกิดการรวมกลุ่มและพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถแข่งขันในระยะยาวได้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์ประชากรที่ศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 51 เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี มากที่สุดร้อยละ 35 มีช่วงอายุงานเฉลี่ย 6-10 ปี ในสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 30 เป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดที่ร้อยละ 37 โดยร้อยละ 75 ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกรรมการผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการ และร้อยละ 79 ของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินกิจการในรูปแบบบริษัทจำกัด กิจการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 41 มีทุนจดทะเบียน 1-5 ล้านบาท กิจการส่วนใหญ่ร้อยละ 32 ดำเนินกิจการมาแล้ว 5-10 ปี มีสัดส่วนกิจการขนาดเล็กที่จำนวนพนักงาน 1-25 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39 กิจการส่วนใหญ่ร้อยละ 42 มีสินทรัพย์ถาวรมูลค่า 1-25 ล้านบาท รองลงมาร้อยละ 21 คือมีสินทรัพย์ถาวรมูลค่า 26-50 ล้านบาท กิจการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่ผลิตอุปกรณ์ประกอบของกระบวนการผลิตรถยนต์ อะไหล่รถยนต์ และส่วนประกอบรถยนต์ (ร้อยละ 34) โดยมี Brand รถยนต์ที่ผู้ประกอบการจัดจำหน่ายให้มากที่สุด คือ TOYOTA (ร้อยละ 19) โดยร้อยละ 37 ของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยส่งขายต่างประเทศ และมีร้อยละ 34 ที่ส่งขายต่างประเทศในสัดส่วน 1-20 % ของยอดขายรวม โดยร้อยละ 70 ของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ โดยร้อยละ 32 ของกิจการที่ได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ ได้รับการช่วยเหลือจากโครงการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของ SME ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2 ใน 2 ปีแรก (Soft Loan) รองลงมาเป็นโครงการส่งเสริมการลงทุนภายในประเทศ โดย BOI ในสัดส่วนร้อยละ 21

ผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ

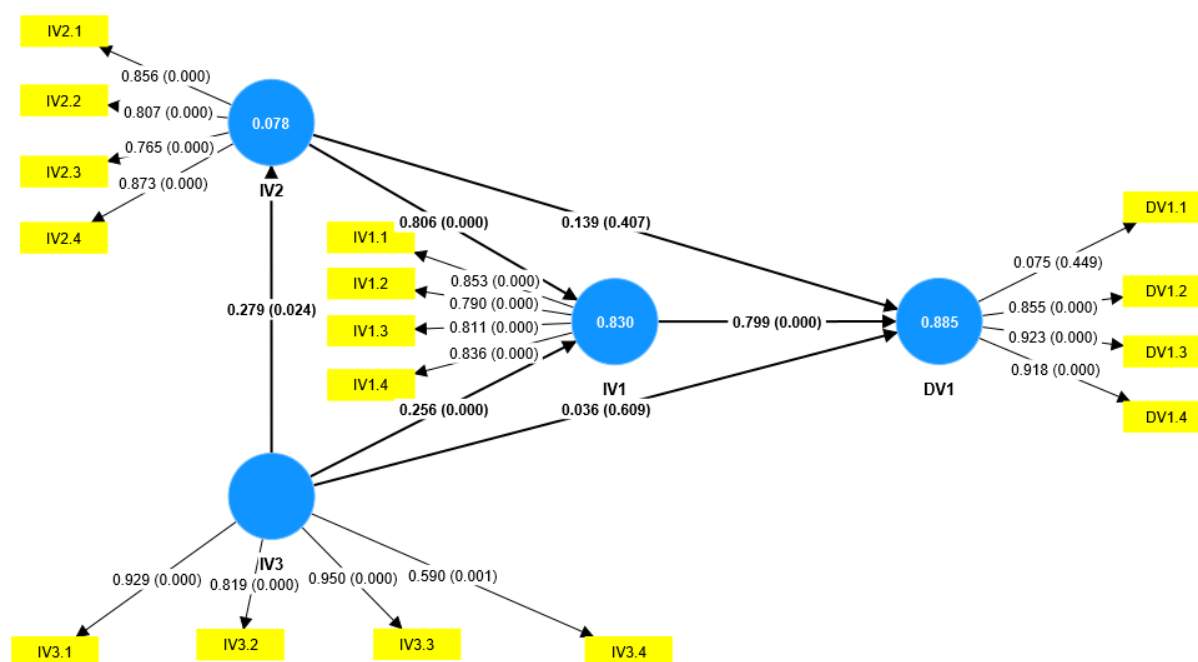
ผลการดำเนินงานโดยรวมของผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ อยู่ในเกณฑ์ “ดี” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 คะแนน โดยผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.87 คะแนน (S.D.=0.73) รองลงมาเป็นผลการดำเนินงานด้านกลยุทธ์ และผลดำเนินงานด้านการจัดการองค์กร โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.86 และ 3.73 คะแนน ตามลำดับ โดยผลการดำเนินงานด้านการเงินมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดที่ 2.82 คะแนน (S.D.=0.72) โดยสาเหตุที่ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในธุรกิจของผู้ประกอบการ SME อยู่ในเกณฑ์ “ดี” มาจากการมีคะแนนด้านคุณภาพเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.94 คะแนน เนื่องมาจากการกำหนดมาตรฐานคุณภาพในทุกกระบวนการผลิต มีความตระหนักถึงคุณภาพ วิเคราะห์สาเหตุ และปรับปรุงแก้ไข เมื่อสินค้าไม่ได้คุณภาพ และลูกค้ามีความพึงพอใจด้านคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ

ส่วนเหตุที่ผลการดำเนินงานด้านการเงินมีคะแนนเฉลี่ยต่ำมาจากกิจการส่วนใหญ่มีคะแนนชี้วัดทางการเงินที่ต่ำ โดยพบว่า ร้อยละ 35 จะมีผลตอบแทนจากการดำเนินงานต่อรายได้รวม (Gross Profit) ที่ 1-5% ร้อยละ 44 ของกิจการมีอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity : ROE) อยู่ที่ 1-5% และร้อยละ 47 มีอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (Return on Asset : ROA) อยู่ที่ 1-5% ร้อยละ 35 มีการลดต้นทุน (Cost Reduction) อยู่ที่ 1-10% เมื่อเทียบกับเงินลงทุน และร้อยละ 19 ดำเนินกิจการโดยไม่ใช้เงินลงทุนจากสถาบันการเงินในการลงทุน

เมื่อแบ่งข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ และกลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐแล้วนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่าผู้ประกอบการ SME ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐจะมีผลการดำเนินงานโดยรวมต่ำกว่าผู้ประกอบการ SME ที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ โดยกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ “ดี” (Mean = 3.74, SD = 1.00) ขณะที่กลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ “พอใช้” (Mean = 3.32, SD = 1.07) โดยผลการดำเนินงานย่อยแต่ละหัวก็จะมีความแตกต่างจากกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์. สมุทรปราการ

จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ตามกรอบแนวคิดงานวิจัยพบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME (DV1) คือ ความพร้อมของผู้ประกอบการ (IV1) ซึ่งส่งผลโดยตรงสูงถึงร้อยละ 79.9 อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนสมรรถนะของผู้ประกอบการ (IV2) และนโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ของรัฐ (IV3) ส่งผลต่อผลการดำเนินงานร้อยละ 13.9 และ 3.6 ตามลำดับแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสมรรถนะของผู้ประกอบการ (IV2) เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อความพร้อมของผู้ประกอบการ (IV1) ที่ร้อยละ 80.6 อย่างมีนัยสำคัญ และนโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ของรัฐ (IV3) ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อสมรรถนะของผู้ประกอบการ (IV2) และความพร้อมของผู้ประกอบการ (IV1) ที่ร้อยละ 27.9 และ 25.6 ตามลำดับดังภาพที่ 2 ซึ่งนำมาวิเคราะห์ค่าสถิติสำหรับประเมินคุณภาพของโมเดลการวัด พบว่า สมรรถนะของผู้ประกอบการ (IV2) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาสูงสุดที่ 0.896 และผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาต่ำสุดที่ 0.743 แต่มีความเที่ยงคอมโพสิตสูงสุดที่ 0.928 โดยความพร้อมผู้ประกอบการ (IV1) มีความเที่ยงคอมโพสิตต่ำสุดที่ 0.894 ซึ่งทุกปัจจัยมีค่าความเที่ยงภายในมากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าผลการวิจัยนี้มีความเที่ยงในระดับ “สูง” และวิเคราะห์ค่าความสามารถในการสกัดความแปรปรวนโดยเฉลี่ย (AVE) พบว่า ตัวแปรทั้ง 4 ตัวมีความตรงเชิงคู่เข้าโดยมีค่า AVE เกินกว่า 0.50 (DV1=0.608, IV1=0.677, IV2=0.683, IV3=0.696) แสดงว่าไม่มีความซ้ำซ้อนของตัวแปรภายนอก



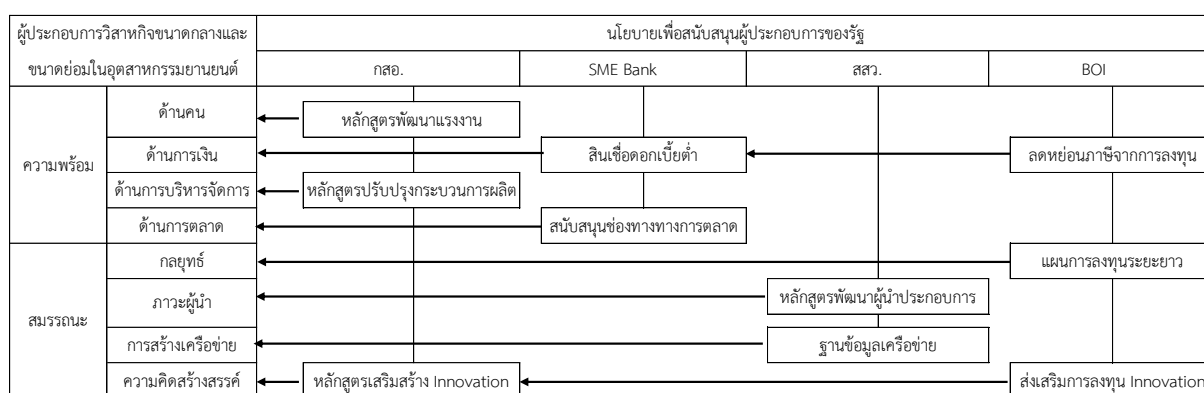
ภาพที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์
จ.สมุทรปราการ

วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ R² พบว่า ตัวแปรผลลัพธ์ที่มีตัวแปรสาเหตุช่วยกันอธิบายความผันแปรได้ดีมี 2 ตัวแปร คือ DV1 ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME (R² = 0.885) และ IV1 ความพร้อมของผู้ประกอบการ (R² = 0.830) ซึ่งสอดคล้องกับค่าความตรงของคุณสมบัติรวม Q² ที่พบว่าตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลปานกลางต่อการพยากรณ์ค่าตัวชี้วัดของตัวแปรผลลัพธ์ (0.15 < Q² < 0.35) มีจำนวน 2 ตัว ได้แก่ ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME (DV1) และ ความพร้อมของผู้ประกอบการ (IV1) โดยมีค่า Q² เท่ากับ 0.163 และ 0.164 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ กลุ่มที่ได้รับการสนับสนุน และไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ พบว่า ผลการดำเนินงานของกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ มากกว่าปัจจัยหลักคือความพร้อมของผู้ประกอบการร้อยละ 83.7 ที่ได้รับอิทธิพลมาจากสมรรถนะของผู้ประกอบการร้อยละ 92 ในขณะที่นโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของรัฐไม่ส่งผลต่อผลดำเนินงาน แต่ส่งผลทางอ้อมผ่านสมรรถนะของผู้ประกอบการที่ร้อยละ 50.9 ส่วนผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ มาจาก 3 ปัจจัย คือ ความพร้อมของผู้ประกอบการ, สมรรถนะของผู้ประกอบการ และนโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของรัฐ โดยมีค่าน้ำหนักร้อยละ 66.1, 26 และ 13.2 ตามลำดับ โดยการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการกลุ่มนี้ยังต้องอาศัยนโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของรัฐร้อยละ 36.8

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายภาครัฐไปปฏิบัติเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์

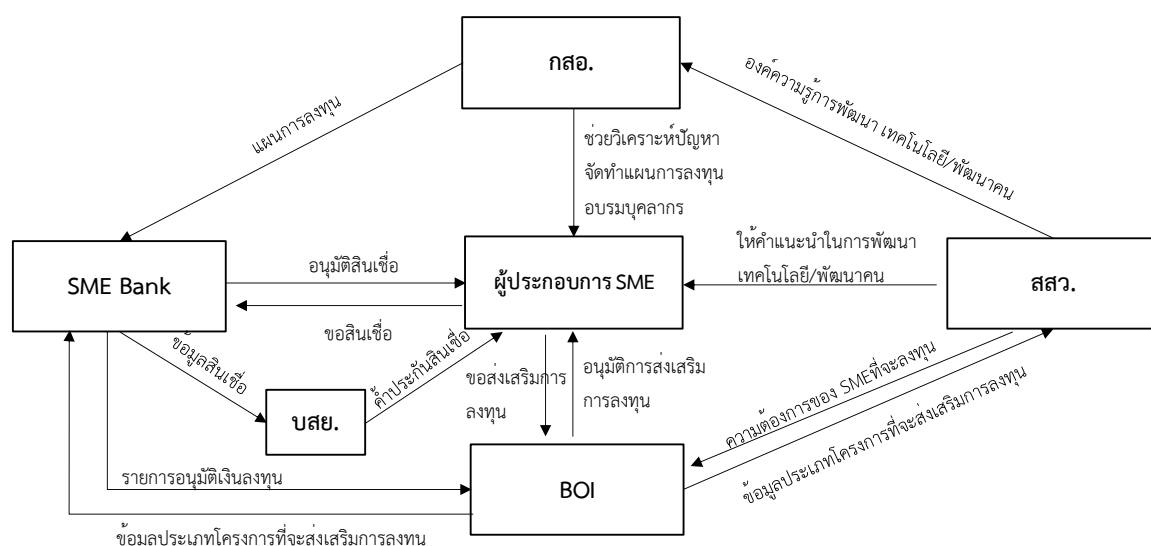
จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า รูปแบบการกำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ควรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน 2 ปัจจัยที่จะทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จในด้านผลการดำเนินงาน คือ ความพร้อม และสมรรถนะ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 รูปแบบการกำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์

จากรูปแบบที่ค้นพบแสดงให้เห็นว่า 1) กสอ. ควรกำหนดนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนาความพร้อมด้านคนและด้านการจัดการ และพัฒนาสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ แก่ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยการจัดอบรมหลักสูตรรายด้านให้แก่พนักงานในแต่ละสถานประกอบการ 2) SME Bank ควรกำหนดนโยบายที่มุ่งเน้นไปที่ดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือให้ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความพร้อมด้านการเงินในการลงทุนเพื่อประกอบกิจการ หรือขยายกิจการรองรับโอกาสทางธุรกิจ และสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการตลาดแก่ผู้ประกอบการเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถขยายตลาดสร้างรายได้ที่เติบโตมากขึ้นเชื่อที่ให้อนุมัติไปได้ 3) สสว. ควรกำหนดนโยบายในภาพกว้างและมุ่งพัฒนาเจ้าของกิจการ SME ให้มีทักษะการบริหารกิจการมีภาวะผู้นำ เน้นการจัดทำฐานข้อมูลแบ่งปันฐานข้อมูลให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์มีสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ และสมรรถนะด้านการสร้างเครือข่าย และ 4) BOI ควรกำหนดนโยบายมุ่งสนับสนุนให้ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์มีการวางแผนการลงทุนระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว ซึ่งจะช่วยเสริมสมรรถนะด้านกลยุทธ์ ควรมุ่งสนับสนุนให้ลงทุนในการผลิตภัณฑ์ และกระบวนการใหม่ๆ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินธุรกิจ เมื่อดำเนินการกำหนดนโยบายเรียบร้อยแล้วก็ควรมีการนำไปปฏิบัติ

รูปแบบการนำนโยบายภาครัฐไปปฏิบัติเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันของแต่ละหน่วยงานของรัฐเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดย สสว. จะเป็นผู้รวบรวมปัญหาและความต้องการจาก SME และข้อมูลที่ BOI จะส่งเสริม ส่งต่อไปยัง กสอ. เพื่อเป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้ประกอบการ ช่วยวิเคราะห์สภาพปัญหาในปัจจุบันและรูปแบบการปรับปรุง จัดอบรมให้แก่บุคลากร รวมถึงช่วยจัดทำแผนการลงทุนด้านเทคโนโลยีเพื่อแก้ไขปัญหา และส่งต่อข้อมูลดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่จะอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งก็คือ SME Bank เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการอนุมัติสินเชื่อ และสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำลงได้ เนื่องจากการลงทุนมีความน่าเชื่อถือสามารถคืนทุนภายในระยะเวลาที่กำหนดได้จริง และหากพิจารณาแล้วผู้ประกอบการมีหลักค้ำประกันไม่เพียงพอที่ส่งต่อข้อมูลให้บริษัทประกันสินเชื่อผู้ประกอบการขนาดย่อม (บสย.) เพื่ออนุมัติการค้ำประกันให้แก่ผู้ประกอบการ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการได้รับการอนุมัติสินเชื่ออย่างรวดเร็วและครบถ้วน เมื่อธนาคารอนุมัติสินเชื่อก็ส่งต่อข้อมูลไปยัง BOI ซึ่งจะทำหน้าที่อนุมัติโครงการที่ขอการส่งเสริมการลงทุน ส่งผลให้ผู้ประกอบการ SME ได้ประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนเนื่องมาจากจะได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 รูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 1-5 ล้านบาท ดำเนินกิจการมาแล้ว 5-10 ปี มีพนักงาน 1-25 คน มีสินทรัพย์ถาวรมูลค่า 1-25 ล้านบาท ส่วนใหญ่ผลิตอุปกรณ์ประกอบกระบวนการผลิตรถยนต์ อะไหล่รถยนต์ และส่วนประกอบรถยนต์ ผลิตชิ้นส่วนให้กับรถยนต์ Brand TOYOTA มากที่สุด ร้อยละ 70 เป็นผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ซึ่งมีผลการดำเนินงานสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยหลักมาจากการมีผลการดำเนินงานด้านการเงินที่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ มีผลตอบแทนจากการดำเนินงานต่อรายได้รวม อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม การลดต้นทุน ที่ต่ำกว่ากลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ และส่วนใหญ่ไม่ใช้เงินลงทุนจากสถาบันการเงินในการลงทุน
2. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ กลุ่มที่ได้รับการสนับสนุน และไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ เหมือนกัน คือ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ โดยความพร้อมด้านบุคลากรและผู้นำเป็นปัจจัยหลักของความพร้อมของกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ส่วนความพร้อมด้าน

การตลาดเป็นปัจจัยหลักของความพร้อมของกลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ และปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลโดยตรงต่อปัจจัยด้านความพร้อม คือปัจจัยด้านสมรรถนะ ส่วนปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่มอย่างแตกต่างกัน คือ นโยบายการสนับสนุนผู้ประกอบการ SME จากภาครัฐ ที่ส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ แต่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ โดยส่งผลทางอ้อมผ่านทาง การสร้างสมรรถนะของผู้ประกอบการกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ และผ่านทางความพร้อมของผู้ประกอบการกลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ

3. การดำเนินนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ของภาครัฐ พบปัญหาว่ารัฐไม่มีฐานข้อมูล SME ที่ครอบคลุมผู้ประกอบการทุกราย และมีงบประมาณในการดำเนินนโยบายที่จำกัดเนื่องจากกระจายไปใช้ในหลายหน่วยงาน มีบุคลากรที่ดำเนินนโยบายที่ไม่เพียงพอและไม่มีการประสานข้อมูลซึ่งกันและกัน ทำให้ไม่สามารถประชาสัมพันธ์นโยบายได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินนโยบายสนับสนุนโดยเฉพาะเจาะจงไปที่อุตสาหกรรมยานยนต์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงพื้นที่ที่ จ.สมุทรปราการ ที่มีผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ สามารถเข้าถึงนโยบายรัฐได้เพียงร้อยละ 70 โดยโครงการที่ผู้ประกอบการเข้าถึง ก็คือ โครงการแหล่งเงินทุนในอัตราดอกเบี้ยต่ำ นโยบายส่งเสริมการลงทุน และนโยบายส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นโครงการทั่วไป ที่ผู้ประกอบการ SME สามารถเข้าถึงได้ไม่จำเป็นต้องอยู่ในอุตสาหกรรมยานยนต์

4. รูปแบบการกำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ คือ การกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดย กสอ. ควรกำหนดนโยบายที่คำนึงถึงความพร้อมด้านคน ด้านการบริหารจัดการ และสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์, SME Bank ควรกำหนดนโยบายที่คำนึงถึง ความพร้อมด้านการเงิน และด้านการตลาด ส่วน สสว. ควรกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ และการสร้างเครือข่าย และสุดท้ายคือ BOI ควรกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงความพร้อมด้านการเงิน สมรรถนะด้านกลยุทธ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ส่วนรูปแบบการนำนโยบายภาครัฐไปปฏิบัติเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ คือ การกำหนดให้หน่วยงานรัฐดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกัน ถ่ายโอนข้อมูลซึ่งกันและกัน เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์

อภิปรายผลผลการวิจัย

ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ กลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ มีผลการดำเนินงานโดยรวมในระดับดีที่สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภพพล เดิมธีรกิจ (2555) ที่พบว่าปัจจัยด้านนโยบายส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของ SME ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีองค์ประกอบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านภาวะผู้ประกอบการ ด้านการเงิน และด้านการผลิต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ของผู้วิจัยที่พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่มเหมือนกัน คือ ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้ประกอบการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ (2558) ที่ค้นพบว่าตัวแปรความพร้อมของ SME มีอิทธิพลทางตรงสูงสุด และมีอิทธิพลโดยรวมสูงสุดต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยความพร้อมด้านบุคลากรและผู้นำส่งผลต่อความพร้อมผู้ประกอบการกลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐสูงสุด ส่วนความพร้อมด้านการตลาดส่งผลต่อผู้ประกอบการกลุ่มที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกุล ชัยโรจน์วงศ์ (2560) ที่สรุปว่าปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุน SME ภาคการผลิตด้านการตลาด ส่งผลต่อการเติบโตสูงของ SME ภาคการผลิต ส่วนปัจจัยด้านสมรรถนะของผู้ประกอบการที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่ม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา สุนทรประเวศ (2562) ที่พบว่าปัจจัยสมรรถนะขององค์กรส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการนำนโยบายการปฏิรูปภาคเกษตรด้วย SME มากที่สุด

การดำเนินนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ของรัฐ ยังไม่มีความทั่วถึงแก่ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์ จ.สมุทรปราการ แต่ผู้ประกอบการต้องการได้รับการช่วยเหลือจากโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) และสินเชื่อจาก SME Bank ซึ่งเป็นโครงการของรัฐนั้นสอดคล้องกับ พิทยา สุนทรประเวศ (2562) ที่สรุปว่า นโยบายของรัฐบาลเป็นมิติองค์ประกอบสำคัญของตัวแบบการนำนโยบายการปฏิรูปภาคเกษตรด้วย SME เกษตรอุตสาหกรรมไปปฏิบัติ และศิริกุล

ชัยโรจน์วงศ์ (2560) ที่พบว่า การบริหารจัดการนโยบายของภาครัฐเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเติบโตสูงของ SME ภาคการผลิต ซึ่งรูปแบบการกำหนดนโยบาย คือ การกำหนดให้หน่วยงานสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ดำเนินนโยบายสนับสนุนปัจจัยด้านความพร้อม และสมรรถนะของผู้ประกอบการ โดยจะต้องกระจายนโยบายการสนับสนุนให้ครอบคลุมทุกมิติโดยไม่ทับซ้อนกัน และรูปแบบการนำนโยบายภาครัฐไปปฏิบัติ คือการกำหนดให้หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกัน และส่งต่อข้อมูลซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุชาติ อานาจิภาวี (2559) ที่พบว่าประเทศไทยไม่สามารถบูรณาการดำเนินนโยบายร่วมกันได้อย่างมีเอกภาพ มีการทำงานซ้ำซ้อนกัน ไม่สามารถกระจายการขับเคลื่อนได้อย่างทั่วถึง ไม่มีการบูรณาการร่วมกัน ขาดศูนย์ให้คำปรึกษา ไม่ทราบข้อมูลเชิงประชากรของผู้ประกอบการ SME ผู้ประกอบการไม่ยอมเข้าระบบของรัฐ เงินช่วยเหลือไม่เพียงพอ และทั่วถึง และมัลลีย์ สีสวัสดิ์ธาลย์ (2560) ที่สรุปว่า ภาครัฐควรมีนโยบายในการบูรณาการสอดรับกัน มีแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผลักดันให้เกิดกลไก เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะ

รัฐควรสนับสนุนให้ผู้ประกอบการ SME ในอุตสาหกรรมยานยนต์เร่งพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมทั้ง 4 ด้าน คือ บุคลากร การเงิน การบริหารจัดการ และการตลาด โดยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการเพิ่มทักษะให้พนักงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ เพิ่มการขอสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำจากสถาบันการเงินของรัฐ มีการบริหารจัดการในการออกสินค้าใหม่ และเพิ่มกลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย ธุรกิจ รวมถึงเร่งพัฒนาสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์และการสร้างเครือข่าย และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์โดยสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงเทคโนโลยีการผลิตให้ทันสมัย เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายของกิจการ มีการกำหนดโครงสร้างหน้าที่การทำงานให้พนักงานร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มทักษะแก่พนักงานในการคิดค้นวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการรูปแบบใหม่ และผลการวิจัยของงานวิจัยฉบับนี้สามารถนำไปต่อยอดงานวิจัยได้โดยการนำรูปแบบที่ผู้วิจัยค้นพบไปทดลองกับผู้ประกอบการกลุ่มต้นแบบเพื่อติดตามผลการดำเนินงานว่าหากรัฐมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกันแล้วจะสามารถพัฒนาผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SME ได้มากน้อยเพียงใด เพื่อขยายผลการวิจัยต่อไปเป็นรูปแบบการพัฒนาระดับธุรกิจ และระดับประเทศต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2564). *โครงการประจำปีงบประมาณ 2564*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.dip.go.th/>
- กิริยา กุลกลการ. (2562). *ผลกระทบของการเปลี่ยนไปใช้รถยนต์ไฟฟ้าต่อแรงงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท (FES).
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2566). *รายงานประจำปี 2565 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.smebank.co.th>
- ธราพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ (2558). *บทบาทของภาครัฐก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมโรงแรมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปภพพล เต็มธีรกิจ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พิทยา สุนทรประเวศ. (2562). *นโยบายการปฏิรูปภาคเกษตรด้วย SME เกษตรอุตสาหกรรม*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ฝ่ายวิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2566). รายงาน
สถานการณ์ MSME ปี 2566. สืบค้น 1 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.sme.go.th>
- มาลัย ลีสังสิทธิ์ลาลัย. (2560). ยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. คุุณิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริกุล ชัยโรจน์วงศ์. (2560). แนวทางนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิต
ที่มีการเติบโตสูงในประเทศไทย. คุุณิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชาติ อำนาจวิภาวี. (2559). การส่งเสริมและการสนับสนุนของรัฐต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. การศึกษาอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2565). คู่มือการขอรับการส่งเสริมการลงทุน 2566. สืบค้น 1 ธันวาคม 2566,
จาก <https://www.boi.go.th>.
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ. (2566). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2565. สืบค้น 1 ธันวาคม 2566,
จาก <http://www.industry.go.th>.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2563). กฎกระทรวง กำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562.
กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา.
- เสาวณี จันทะพงษ์ และ ชฎาธาร โอษฐ์. (2563). พลิกวิกฤตการณ์ไทยด้วยการยกระดับทักษะแรงงาน.
กรุงเทพฯ: ธนาครแห่งประเทศไทย.



RCI M
GRADUATE SCHOOL

หลักสูตร ทางเลือกใหม่สู่ความสำเร็จ

ปริญญาโท

- บริหารธุรกิจ (M.B.A.)
- รัฐประศาสนศาสตร์ (M.P.A.)
- นวัตกรรมบริหารการศึกษา (M.Ed.)

เรียนจบภายใน
1ปีครึ่ง - 2ปี

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ 092-442-8000 @Rcim.mutr www.rcim.in.th

แนวทางการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานไทย กรณีศึกษา: ท่าอากาศยานดอนเมือง

The Guidelines on Public Relation in Airport of Thailand

Case Study: Donmueang Airport

ปณณภา ธัญธาดิษกร¹ วราภรณ์ เต็มแก้ว² และธัญยรัตน์ คำเพระ³

Punnapa Thunthaditsgorn¹ Waraporn Temkaew² and Thanyarat Khamproh³

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน
สถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

² ผู้อำนวยการกองวิชาการบริหารการบิน สถาบันการบินพลเรือน 1032/355 ถ.พหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กทม 10900

³ หัวหน้าศูนย์การจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน สถาบันการบินพลเรือน 1032/355 ถ.พหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กทม 10900

¹ The Degree Of Master of Management Program In Aviation Management, Civil Aviation Training Center, Thailand

² Director of Aviation Management Division Civil Aviation Institute, 1032/355 Phaholyothin Road,
Chomphon, Chatuchak, Bangkok 10900

³ Head of the Master of Management Center in Aviation Civil Aviation Institute, 1032/355 Phaholyothin Road, Chomphon,
Chatuchak, Bangkok 10900

E-mail: punnapath2023@gmail.com, warapornlung@gmail.com, hanyarat_b@hotmail.com

Received: Aug 8, 2023; Revised: Aug 22, 2023; Accepted: Aug 25, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องแนวทางการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานไทย กรณีศึกษา: ท่าอากาศยานดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมือง และเพื่อนำเสนอการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมือง ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ได้กำหนดการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G.cochran โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านการสร้างความรู้สึกรับประกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ตามลำดับ ได้รับแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์แบบใหม่ เรียงลำดับจากความเหมาะสมจากมากไปหาน้อย ได้แก่ Facebook, Twitter, Line, AOT application, YouTube และทำคลิปผ่าน Social Media ง่ายต่อการเข้าถึง แนวทางการพัฒนาแนวทางประชาสัมพันธ์ควรเป็นลักษณะ Two-ways communication (การสื่อสารแบบสองทาง มีการโต้ตอบซึ่งกันและกัน)

คำสำคัญ: การประชาสัมพันธ์ ท่าอากาศยานไทย

Abstract

The objective of this independent study was to study the level the quality of public relations services at Don Mueang International Airport and to present the public relations of Don Mueang International Airport. This study employed questionnaires as a tool to collect data from 400 service users at Don Mueang International Airport. The data analysis was then conducted by means of descriptive statistical methods.

The results of this study revealed that the public relations service quality level in overall, it was at a high level in all aspects, including the Tangibles 3.94; Reliability and Responsive 3.93; and Assurance and

Empathy 3.92, respectively. Based on the results of this study, these get guidelines for the development of new public relations and sorted in descending order of suitability are: Facebook, Twitter, Line, AOT application, YouTube and make clips via social media and easy to access and should be Two-ways communication interact with each other.

Keywords: Public Relations, Airport of Thailand Public Company Limited

บทนำ

การประชาสัมพันธ์ (Public relation) เป็นหนึ่งในส่วนประสมของการสื่อสารทางการตลาดที่มีความสำคัญอย่างหนึ่ง ที่องค์กรไม่สามารถมองข้ามได้ ทั้งนี้องค์การอาจอยู่ในรูปของบริษัท ห้างร้าน สมาคมหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งในระบบสังคม และจึงจำเป็นต้องการควรให้ความสนใจต่อการทำความเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสาธารณชนผ่านสื่อต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สาธารณชนมีทัศนคติ ความเชื่อหรือมุมมองที่ดีต่อองค์การ และโดยเฉพาะส่งผลต่อการดำเนินงานในระยะยาวขององค์การ อย่างไรก็ตามบทบาทหน้าที่ของท่าอากาศยาน หรือสนามบินมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเดินทางระหว่างประเทศ หรือในประเทศ การใช้บริการสนามบินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยาน กล่าวคือการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสารกับผู้โดยสาร หรือผู้ปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน ควรรับรู้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ทำงานร่วมกับท่าอากาศยาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์ต้องดำเนินการเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เกิดความรู้สึกดี มีความเชื่อถือและศรัทธาในองค์กร (รินดา มะอาลา สุภารณ์ ศรีดี และวิยาธร ท่อแก้ว, 2564) เพราะฉะนั้นการประชาสัมพันธ์ที่ดีควรมีช่องทางความหลากหลายและสื่อให้คนที่เข้ามารับข้อมูลมีความเข้าใจถูกต้อง ฉับไว รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้สะดวกเช่นกัน

บทบาทประชาสัมพันธ์ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนการประชาสัมพันธ์โดยแอปพลิเคชัน Sawasdee by AOT เป็น Digital Platform Application ของท่าอากาศยานไทยที่เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายนปี 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและบริการอื่นๆ ในท่าอากาศยานต่างๆ ภายใต้การกำกับดูแลของท่าอากาศยานไทย และสามารถช่วยติดตามและเฝ้าระวังหากมีเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเชื้อไวรัสโควิด-19 (สิทธิเดช มัยลาภ, 2563) ทั้งนี้ เทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน ส่งผลต่อการพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการรับรู้และการปรับตัวขององค์กร ทำให้ปัจจุบันการดำเนินการประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นประโยชน์โดยเฉพาะการใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารที่เข้ากับยุคสมัยในการประชาสัมพันธ์ เพื่อทำให้สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารถึงกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค กล่าวคือ ในยุคนี้ส่วนใหญ่ประชาชนใช้ Smartphone เพียงเครื่องเดียวที่รวมหลายๆ ฟังก์ชันเข้าด้วยกัน และสามารถนำมาใช้เป็นสื่อ Social Media ในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม ในการให้บริการของศูนย์ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเดินทาง ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ด้านภาษา เดินทางอำนวยความสะดวกตามจุดให้บริการต่างๆ ภายในท่าอากาศยานดอนเมือง การจัดแถวบริการบริเวณจุดตรวจหนังสือเดินทาง และเมื่อกลับมาให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองอีกครั้ง จึงได้มีสายการบินต้นทุนต่ำหลายสายการบินกลับมาให้บริการ และส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองกลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอีกครั้ง ประกอบด้วยผู้โดยสาร พนักงานสายการบิน หรือผู้เช่าพื้นที่ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่มต่างๆ ภายในท่าอากาศยานไทยในครั้งนี้ ทำให้เกิดผลกระทบตามมาหลายอย่าง คือ ด้านประชาสัมพันธ์ติดต่อสื่อสารไม่ทั่วถึง เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดทำให้บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในหลายๆ ด้าน ทำให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานในด้านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไม่ทั่วถึง จึงทำให้ผู้ใช้บริการ ไม่สามารถรับการให้บริการอย่างทั่วถึงและล่าช้า (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2020)

นอกจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันของท่าอากาศยานดอนเมืองมีปัญหาและอุปสรรคในการติดตามข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการ การใช้เครื่องมือสื่อสารและอุปกรณ์บางประเภทไม่สามารถตอบสนองงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเหตุการณ์ และการปฏิบัติงานที่ใช้ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองกับเทคโนโลยีด้านการสื่อสารได้ดีเท่าที่ควร หากไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมือง จะทำให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพและไม่ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งเป็นท่าอากาศยานของประเทศไทยจึงมีบทบาทสำคัญในขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ ด้วยเหตุผลเหล่านี้ การประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมืองจึงสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยุคใหม่มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง ด้วยเหตุผลเหล่านี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยในการศึกษาแนวทางการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานไทย กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง ที่เป็นมาตรฐานสำหรับผู้โดยสารของท่าอากาศยานดอนเมืองและเพื่อให้สามารถทราบได้ว่า ท่าอากาศยานดอนเมืองมีคุณภาพด้านการให้บริการประชาสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ให้ตอบเจตจำนงของกลุ่มผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำมาเป็นเครื่องมือสื่อสารในการประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมือง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมือง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

รุ่งรุจิ ศรีดาเดช (2555) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ที่สนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับสิ่งที่มุ่งหวังไว้ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำอย่างสูงสุด และถูกแบ่งแยกได้และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการ ให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมี ปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ นอกจากนี้ นพพร สะไบบาง (2553) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพการบริการ (Quality service) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty) คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับ ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงินและจากคำกล่าวของ นพพร สะไบบาง (2553) ได้กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้า ประเมินคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับรู้” ซึ่งจะเกิดจากการ ที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้ซึ่งคือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการ แล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่คิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการ ดังนี้ 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายที่ถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย 3) ความสามารถ (Competence) พนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรอบรู้และความชำนาญในงานที่ทำอยู่เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) พนักงานหรือบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรณญาณ 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) พนักงานหรือบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอ

บริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า 6) ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการ 8) ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ 9) ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding knowing customer) ธนากรที่ให้บริการ ต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและใจใส่ลูกค้า 10) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibility) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับ ให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด จนทำให้ลูกค้าสามารถเห็นถึงคุณภาพการบริการได้ นอกจากนั้น คมดาวรงค์ชนะ และปราณี เอี่ยมลออภักดี (2555) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Ziethaml, Parasuraman & Berry ว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วย ให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างานบริการที่มอบหมาย ให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความ สม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะ ช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี และ 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเอง และดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือน และความแตกต่างในบาง เรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

จากข้างต้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมือง ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4) ด้านการสร้างความรู้สึกรับประกัน (Assurance) และ 5) การเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑารัตน์ ศรารณวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับงานประชาสัมพันธ์ และผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีการรับรู้และความเข้าใจในการประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับมาก และมากที่สุด ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้ Facebook และไม่ใช่ Twitter เพื่อการประชาสัมพันธ์ องค์กรมากกว่าใช้เพื่อการทำงานร่วมกัน มีปัญหาด้านการขาดนโยบายและแนวทางการใช้งานที่ ชัดเจนและความเข้าใจในการใช้เครื่องมือบนสื่อสังคมออนไลน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรมีการบริหารจัดการการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้กับงานประชาสัมพันธ์ อย่างเป็นระบบ โดยประยุกต์ใช้สื่อ สังคมออนไลน์ที่เหมาะสมกับงานประชาสัมพันธ์อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะ Facebook และ Twitter กำหนดนโยบายการใช้งาน สร้างแนวปฏิบัติการใช้งานร่วมกัน มีระบบตรวจสอบ และควบคุมเนื้อหา สารที่โพสต์หรือแชร์ ฝึกอบรมการใช้งาน สร้างเครื่องมือประเมินผลที่กำหนดตัวชี้วัดอย่างชัดเจน แต่งตั้งทีมงานขับเคลื่อนการใช้งาน และส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการใช้งานสื่อ สังคมออนไลน์

วิภาคนันท์ นิมิตรพันธ์ และศิริจันทร์ พลกนิษฐ (2559) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภายใต้สื่อสังคมออนไลน์ กลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เป็น กลยุทธ์ที่นำมาช่วยเสริมสื่อประชาสัมพันธ์แบบออฟไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

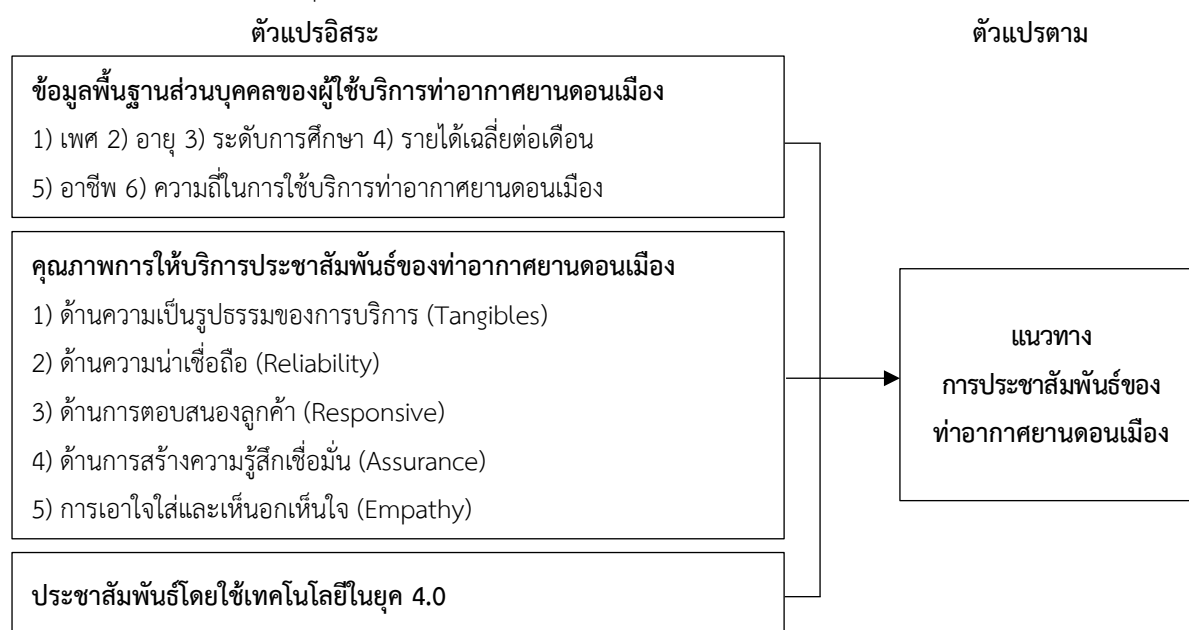
โดยประเด็นเนื้อหา ส่วนใหญ่ ได้แก่ ความเคลื่อนไหวขององค์กร เรื่องราวธุรกิจ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร คุณค่าของสินค้า 74 และบริการ รวมถึงกิจกรรมต่างๆ โดยรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่างมากสำหรับประเทศไทย ได้แก่ บล็อก ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก และเว็บยูทูปเครื่องมือเหล่านี้ สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างการมีส่วนร่วม สร้างความผูกพันระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันนำมาซึ่งชื่อเสียงภาพลักษณ์ และการสนับสนุนองค์กรสนับสนุนสินค้า และบริการ

วิมลรัตน์ ภูวนพัฒน์ชัยกิจ (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายได้พบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย

เมนาท บรรเทาทุกข์ และณลินี เหมาะประสิทธิ์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร และผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคารและความจงรักภักดีของลูกค้ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการผู้ให้บริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ร้อยละ 59.50 โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตรมากที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของ นพพร สะไบบาง (2553) และคมดาว รงค์ชนะ และปราณี เอี่ยมลออภักดี (2555) มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณเพื่อหา กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G.Cochran โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2552) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้างนี้ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ความถี่ในการใช้ท่าอากาศยานดอนเมือง ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมือง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsive) 4) ด้านการสร้างความรู้สึกรับประกัน (Assurance) 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) เป็นการวัดข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ คือ 1 ถึง 5 โดยเรียงจากน้อยไปมากดังนี้ (ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ, 2557)

ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับคุณภาพการให้บริการมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการประชาสัมพันธ์ ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

การรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้างนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้โดยสารที่เคยใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยแจกแบบสอบถามออนไลน์ ให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ได้แบบสอบถามตอบกลับมาทั้งสิ้น 400 คน คิดเป็น ร้อยละ 100

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งงานวิจัยภายในประเทศ งานวิจัย ต่างประเทศ ตลอดจนวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ การประชาสัมพันธ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	131	32.75
	หญิง	175	43.75
	LGBTQ	94	23.50
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	24	6.00
	20 – 30 ปี	86	21.50
	31 – 40 ปี	162	40.50
	41 ปี ขึ้นไป	81	20.25
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	9.00
	ปริญญาตรี	119	29.75
	ปริญญาโท	156	39.00
	สูงกว่าปริญญาโท	89	22.25
อาชีพ	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	25.00
	พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง	136	34.00
	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	95	23.75
	นักเรียน / นักศึกษา	41	10.25
	อื่น ๆ	28	7.00
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	29	7.25
	10,000 – 20,000 บาท	75	18.75
	20,001 – 30,000 บาท	98	24.50
	30,001 – 40,000 บาท	101	25.25
	มากกว่า 40,000 บาท	97	24.25
ความถี่ในการใช้ ทำอากาศยานดอนเมือง	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้งต่อเดือน	154	38.5
	2 ครั้งต่อเดือน	92	23.00
	3 ครั้งต่อเดือน	59	14.75
	4 ครั้งต่อเดือน	29	7.25
	5 ครั้งต่อเดือน	66	16.50
รวม		400	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาจากผู้ใช้บริการทำอากาศยานดอนเมืองที่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.75 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 39 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 34 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.25 และมีความถี่ในการใช้ทำอากาศยานดอนเมืองต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 38.50

ผลการศึกษาระดับการให้บริการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการศึกษาสามารถสรุปถึงระดับการให้บริการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมือง ในแต่ละด้านโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่าอากาศยานดอนเมืองมีป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายแสดงชื่อสายการบิน ป้ายบอกทิศทางและรายละเอียด แผนที่ ชัดเจนและถูกแสดงไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมืองในสนามบิน มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาด ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ มีป้าย แสดงสถานที่จอดรถทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์ อาทิ Mobile-Application ค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมืองมีความชำนาญและสามารถให้ข้อมูลผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมืองมีความรู้ ทักษะในด้านภาษาต่างประเทศความสามารถในการให้บริการ และสื่อสารกับผู้โดยสารคนต่างชาติได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เท่ากัน รองลงมา เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมืองให้บริการได้อย่างดี เสมอต้นเสมอปลายทุกครั้งที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมือง สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดได้แก่ ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้รับรางวัลมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsive) ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมือง มีความเอาใจใส่ต่อปัญหาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมือง มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมือง สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมือง มีจำนวนเพียงพอที่สามารถให้บริการผู้โดยสารได้ทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ระดับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมืองให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของผู้โดยสาร มีระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาได้แก่ มีระบบหรือเครื่องมือสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกอาคารโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความเป็นมาตรฐาน ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีจุดเคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือโทรศัพท์เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือข้อมูลฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมืองสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารคนไทยและคนต่างชาติได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเห็นอกเห็นใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมืองยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมืองมีความใส่ใจในการตอบคำถาม และ แก้ปัญหาให้กับผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมืองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทั้งการยิ้มแย้ม และทักทายด้วยความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมืองให้ความใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 2 แนวทางการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
Facebook	353	33.08
Twitter	237	22.21
Line	215	20.15
AOT application	135	12.65
YouTube	95	8.90
อื่น ๆ เช่น QR code และ website ขององค์กร เป็นต้น	32	3.00
รวม	1,067	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า แนวทางการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม สูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ Facebook มีอัตราส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.08 รองลงมาคือ Twitter คิดเป็นร้อยละ 22.21 และ Line คิดเป็นร้อยละ 20.15

ตารางที่ 3 แนวทางการพัฒนาการนำเสนอเนื้อหาประชาสัมพันธ์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทำคลิปผ่าน Social Media และทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง	123	41.98
2. เพิ่มและนำเสนอข้อมูลการให้บริการต่างๆ ผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น	100	34.13
3. เนื้อหาข้อมูลต่างๆ ควรเป็นข้อมูลที่เผยแพร่แบบง่ายๆ ไม่ซับซ้อน ใครก็สามารถเข้าถึงได้	40	13.65
4. อัปเดตข่าวสารเป็น Real Time	29	9.90
5. AI ตอบคำถามแทนพนักงาน	1	0.34
รวม	293	100

จากตารางที่ 3 พบว่า แนวทางการพัฒนาการนำเสนอเนื้อหาประชาสัมพันธ์ สูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ทำคลิปผ่าน Social Media และทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง คิดเป็นร้อยละ 41.98 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด รองลงมา คือเพิ่มและนำเสนอข้อมูลการให้บริการต่างๆ ผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 34.13 และมีเนื้อหาข้อมูลต่างๆ ควรเป็นข้อมูลที่เผยแพร่แบบง่ายๆ ไม่ซับซ้อน ใครก็สามารถเข้าถึงได้ คิดเป็นร้อยละ 13.65

ตารางที่ 4 แนวทางการพัฒนาแนวทางประชาสัมพันธ์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรเป็นการสื่อสารแบบ Two Way เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการมีส่วนร่วม	154	61.12
2. การสื่อสารแบบ One Way เมื่อต้องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการได้ทราบ	98	38.88
รวม	252	100

จากตารางที่ 4 พบว่า แนวทางการพัฒนาแนวทางประชาสัมพันธ์ ควรเป็นการสื่อสารแบบ Two-ways Communication (การสื่อสารแบบสองทาง มีการโต้ตอบซึ่งกันและกัน) คิดเป็นร้อยละ 61.12 เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการสอบถามข้อมูลต่างๆ โดยอาจจัดเป็นกิจกรรม Live สด เพื่อให้ผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการได้เข้ามาสอบถามข้อมูลต่างๆ ที่ตนเองสงสัย และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สามารถตอบได้ทันเวลาที่ เพื่อจะทำให้พวกเขาได้รู้สึกได้ว่า เจ้าหน้าที่มีการให้ความใส่ใจจริง ๆ ในการประชาสัมพันธ์หรือการตอบข้อมูลต่างๆ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการสร้างความรู้สึกเชื่อมั่น รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ตามลำดับ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมือง มีความชำนาญและสามารถให้ข้อมูลผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และสื่อสารกับผู้โดยสารคนต่างชาติได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานดอนเมืองได้รับการฝึกอบรม และมีความพร้อมในการสื่อสารและการให้ข้อมูล โดยเฉพาะเวลาผู้โดยสารของสายการบินแต่ละสายการบินต้องการข้อมูลข่าวสารในส่วนของการเดินทางต่างๆ ได้ หรือแม้กระทั่งข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมเนื้อหาข้อมูลในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองทั้งหมด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีการรับรู้และความเข้าใจในการประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ และมีความชำนาญในการแนะนำผู้ใช้บริการในการใช้สื่อออนไลน์หาข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง และสามารถแนะนำการเข้าถึงข้อมูลสื่อออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว จึงทำให้ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานมีความชื่นชอบหรือพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวินารัตน์ ภูพัตน์ชัยกิจ (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับเมนาท บรรเทาทุกข์ และณลินี เหมาะประสิทธิ์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร และผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคารและความจงรักภักดีของลูกค้ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการผู้ใช้บริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ร้อยละ 59.50 โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตรมากที่สุด

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์แบบใหม่ เรียงลำดับจากความเหมาะสมจากมากไปหาน้อย ได้แก่ Facebook, Twitter, Line, AOT application, YouTube และทำคลิปผ่าน Social Media ง่ายต่อการเข้าถึง แนวทางการพัฒนาแนวทางประชาสัมพันธ์ควรเป็นลักษณะ Two-ways communication (การสื่อสารแบบสองทาง มีการโต้ตอบซึ่งกันและกัน) ที่ผลเป็นเช่นนี้เนื่องจากการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์อาจยังมีความซับซ้อน เข้าใจยาก หรือยากต่อการเข้าถึง ซึ่งอาจพิจารณาได้จากแนวทางที่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองได้ให้คำแนะนำแนวทางต่างๆ เช่น ควรมีคลิปผ่าน Social Media และทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง และมีเนื้อหาข้อมูลที่เผยแพร่แบบง่ายๆ ไม่ซับซ้อน ใครก็สามารถเข้าถึงได้ สื่อสารได้รวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมงและนำเสนอข้อมูลการให้บริการต่างๆ ผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น และพบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม โดยเรียงลำดับจากความเหมาะสมจากมากไปหาน้อย ได้แก่ Facebook, Twitter, Line, AOT application, YouTube และอื่นๆ เช่น QR code และ website ขององค์กร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของจุฑารัตน์ ศรารณวงศ์ (2558)

ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการใช้สื่อสังคม ออนไลน์กับงานประชาสัมพันธ์ และผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีการรับรู้และความเข้าใจในการประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับมาก และมากที่สุด ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้ Facebook และไม่ใช่ Twitter เพื่อการประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับวิภคณัญญ์ นิมิตรพันธ์ และ ศิริจันทรา พลกนิษฐ (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภายใต้สื่อสังคมออนไลน์ กลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เป็น กลยุทธ์ที่นำมาช่วยเสริมสื่อประชาสัมพันธ์แบบออฟไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่างมากสำหรับประเทศไทย ได้แก่ บล็อก ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก และเว็บบอร์ดเครื่องมือเหล่านี้ สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างการมีส่วนร่วม สร้างความผูกพันระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันนำมาซึ่งชื่อเสียงภาพลักษณ์ และการสนับสนุนองค์กรสนับสนุนสินค้า และบริการโดยเฉพาะคนส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะบริโภคสื่อออนไลน์มากกว่าสื่อ ออฟไลน์ ด้วยเงื่อนไขด้านความเร็วและความสะดวกสบาย เพราะฉะนั้นผู้ที่ทำงานด้านการประชาสัมพันธ์หรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ ควรต้องรู้จักประเภท รูปแบบและขอบเขตการใช้งานอย่างถูกต้อง จึงจะเลือกใช้ ได้อย่างเหมาะสม (Mreport, 2019)

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาจากพื้นที่ในท่าอากาศยานดอนเมืองเท่านั้น จึงเป็นการวิจัยเฉพาะในเขตพื้นที่หรือเฉพาะกับผู้ให้บริการเฉพาะพื้นที่ ดังนั้นควรมีการศึกษาในพื้นที่ท่าอากาศยานอื่นๆ เพื่อให้ผลการศึกษามีความแตกต่างกัน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้หรือหาข้อเปรียบเทียบเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการประมวลผลการวิจัยเพิ่มขึ้น
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ของท่าอากาศยานดอนเมือง

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสารจำกัด.
- คมดาว รงค์ชนะ และปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2559). *ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์. (2558). *แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. *วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 8(2), 57-69.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การศึกษและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์พริ้นท์.
- นพพร สะใบบาง. (2553). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่ใจ*.
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่ใจ. DOI : https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/MJU.res.2010.25
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2020). *เกี่ยวกับ กอท*. จาก <https://www.airportthai.co.th/th>
- เมนาท บรรเทาทุกข์ และณลินี เหมาะประสิทธิ์. (2564). *คุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร*. ใน *โครงการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ ประจำปี พ.ศ.2564 (NPSC) วันที่ 1 เมษายน 2564 (221-235)*.
- พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รินรดา มะอาลา สุภาภรณ์ ศรีดี และวิทยาธร ท่อแก้ว, (2564). *การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(1), 299-314.

- รุ่งรุจี ศรีตาเดช. (2555). การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- วินารัตน์ ภูพัฒน์ชัยกิจ. (2561). คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิภาคนันท์ นิมิตรพันธ์ และศิริจันทร์ พลกนิษฐ. (2559). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภายใต้สื่อสังคมออนไลน์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 6(1), 21-31.
- สิทธิเดช มัยลาภ. (2563). บทบาทประชาสัมพันธ์ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในยุคดิจิทัล. วารสารสื่อสารมวลชนและการจัดการ, 16(1), 1-10.
- M Report. (2019). ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล กลยุทธ์ PR และ Communication. จาก <https://www.mreport.co.th/news/industry-movement/049-Industry4-PR-Communication>


GRADUATE COLLEGE
Rattanakosin College of Innovation Management
RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ
มจร. รัตนโกสินทร์



เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่
<https://www.rcim.in.th/>



 092-442-9000

 @rcim.rmutr

 @rmutr_rcim_rmutr

 ติดต่อเลย!
ADD FRIEND



การศึกษาหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนการสั่งซื้อ
บริษัท เวิลด์ เอเชีย โซลูชั่น จำกัด

The Study of the Economic Order Quantity for the Cost Reduction

A Case of World Asia Solution Co., Ltd.

วราภรณ์ แก่นตะนุ¹ และพฤตพิงศ์ อภิวัฒนกุล²

Waraporn Kaentanu¹ and Pruttipong Apivatanagul²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

¹ The Degree master of Science in Management of Logistics, Graduate School, Rangsit University

² Lecturer of the Degree master of Science in Management of Logistics, Graduate School, Rangsit University

E-mail: Waraporn02k@gmail.com, pruttipong.ap@rsu.ac.th

Received: Aug 12, 2023; Revised: Sep 5, 2023; Accepted: Sep 8, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนสำหรับบริษัท เวิลด์ เอเชีย โซลูชั่น จำกัดและเพื่อจัดประเภทของสินค้าคงคลังตามลำดับความสำคัญได้อย่างเหมาะสมใช้วิธีการแบ่งกลุ่มของสินค้าโดยนำ ABC Analysis เป็นแนวทางในการช่วยจัดประเภทกลุ่มสินค้า และวิเคราะห์หาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสม EOQและหาจุดสั่งซื้อซ้ำ ROP (Reorder point) โดยนำสินค้าตัวอย่างกลุ่ม A จำนวน 5 รายการมาเปรียบเทียบการสั่งซื้อจริงกับการสั่งซื้อที่เหมาะสมแบบ EOQ ผลการวิจัยจากการเปรียบเทียบรูปแบบการสั่งซื้อจะเห็นได้ว่ารูปแบบการสั่งซื้อสินค้าที่เหมาะสมแบบ EOQ เป็นรูปแบบที่สามารถช่วยให้บริษัทกรณีศึกษานี้ต้นทุนรวมลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับการสั่งซื้อจริงในปี 2564 ซึ่งพบว่าต้นทุนรวมมีผลต่างที่ลดลงเป็นจำนวน 13,682 บาทต่อปีและสามารถช่วยให้พนักงานวางแผนการสั่งซื้อสินค้าได้ในปริมาณที่เหมาะสมเนื่องจากเป็นวิธีที่บริษัทกรณีศึกษาไม่เคยนำมาใช้ รวมถึงเทคนิคการจัดกลุ่มสินค้าคงคลังแบบABC Analysis และการหาจุดสั่งซื้อใหม่ (ROP) หากบริษัทกรณีศึกษาได้นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้จะส่งผลให้บริษัทสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดหาสินค้าและตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การสั่งซื้อปริมาณที่เหมาะสม การแบ่งกลุ่มสินค้า ABC ลดต้นทุน การสั่งซื้อซ้ำ

Abstract

The objective of this research is to study economic order quantity for the cost reduction A case of World Asia Solution Co., Ltd." The study involves categorizing inventory items based on their level of importance using the ABC Analysis method as a guideline. Additionally, the research aims to analyze and determine the suitable Economic Order Quantity (EOQ) and Reorder Point (ROP) for efficient inventory management. A sample group from Category A, consisting of 5 items, is used to compare actual ordering practices with the EOQ-based approach. The research findings demonstrate that the EOQ-based ordering method is more suitable and cost-effective than the actual ordering practices in the year 2564. The results show a significant reduction of 13,682 Baht per year in total costs when comparing the EOQ model to the actual ordering practices. This approach also facilitates efficient inventory planning, which was not previously utilized by the case study. Techniques such as the ABC Analysis method for inventory categorization and the

determination of the Reorder Point (ROP) are employed in the study. By applying the research outcomes, the case study company can effectively reduce expenses related to procurement, acquisition, and meeting customer demands while utilizing efficient inventory management practices, including the ABC Analysis method and the determination of the Reorder Point. The application of these findings can lead to cost savings and enhanced responsiveness to customer needs.

Keywords: Economic Order Quantity, ABC Analysis, Cost Reduction, Reorder Point

บทนำ

จากการระบาดของ COVID-19 ส่งผลต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นวงกว้าง ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงกับภาพรวมตลาดแรงงานจึงทำให้การทำงานขององค์กรส่วนใหญ่ มีการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นการลดหรือควบคุมต้นทุนการผลิต ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นอันดับหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ ทำให้ในบางครั้งการเลือกที่จะควบคุม หรือจัดการพนักงานในแต่ละแผนกต้องคำนึงถึงความสามารถของพนักงานที่พ่วงมาด้วยค่าแรงที่สูงขึ้น ทำให้ในบางครั้งบริษัทรับไม่ไหวในส่วนนี้ หรือว่าในบางครั้งก็ใช้เวลาในการเฟ้นหาพนักงานที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆได้ค่อนข้างยาก และอาศัยเวลาสิ่งเหล่านี้จึงจำเป็นต้องให้บริษัทเอ้าท์ซอร์สหรือบริษัทที่รับเหมาแรงงานเข้ามาช่วยจัดการและลดต้นทุนในการจัดหาพนักงาน

สถานการณ์การแข่งขันของธุรกิจมีจำนวนมาก ทำให้บริษัทรับเหมาแรงงานต้องมีการปรับกลยุทธ์การวางแผนการจัดหาพนักงานเพื่อให้ทันตามความต้องการของลูกค้า การจัดหาพนักงานได้มีการรวมบริการต่างๆ อาทิเช่น อุปกรณ์เซฟตี้ของพนักงาน คอมพิวเตอร์ ชุดพนักงาน รองเท้า เป็นต้น อุปกรณ์เหล่านี้เป็นบริการเสริมที่ทำให้การจัดหาพนักงานนั้นทำงานได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนอกจากการวางกลยุทธ์สำหรับจัดหาคนแล้ว บริษัทได้มีการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆสต็อกสินค้าไว้เพื่อส่งเสริมการส่งพนักงานเข้าทำงานได้ทันตามต้องการของลูกค้า หากเกิดความผิดพลาดในการจัดการสินค้าคงคลัง อาทิเช่น สั่งซื้อสินค้ามากเกินไปจนพนักงานไม่มีการประเมินการสั่งซื้อ ไม่มีการวางแผนการจัดการสินค้าคงคลัง เป็นต้น ทั้งนี้จะส่งผลกระทบต่อกำไรของบริษัทอาจทำให้มีผลกำไรลดน้อยลง

การพยากรณ์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กรหรือธุรกิจที่ดำเนินงานภายใต้ความไม่แน่นอน โดยเฉพาะในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่ออนาคตขององค์กร ซึ่งการคาดเดาย่างน่าเชื่อถือหรือใช้ข้อมูลประกอบย่อมมีคุณค่ากว่าการคาดเดาอย่างขาดความน่าเชื่อถือ การนำเอาเทคนิคการพยากรณ์มาใช้ถือเป็นส่วนเสริม ในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ ซึ่งหากพิจารณาอย่างละเอียดจะเห็นว่าเกือบทุกองค์กรมีความจำเป็น ที่จะต้องใช้การพยากรณ์ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่องค์กรเอกชนหรือองค์กรสาธารณะ เพราะทุกองค์กรจะต้องวางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ในอนาคต จึงกล่าวได้ว่า การพยากรณ์มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการวางแผนและการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานในทุกธุรกิจและทุกสาขาอาชีพ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การพยากรณ์ EOQ หรือ Economic Order Quantity คือ ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด โดยการสั่งซื้อสินค้าในแต่ละครั้งจะสั่งในปริมาณหรือจำนวนที่ทำให้ค่าใช้จ่ายรวมต่ำที่สุด ซึ่งค่าใช้จ่ายรวมนั้นเกิดจากค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ (Ordering Cost) และค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสินค้า (Carrying Cost) EOQ ตั้งอยู่บน ข้อสมมติ 6 ข้อ 1) อัตราการใช้หรือความต้องการคงที่ 2) ระยะเวลาการคอย (lead time) คงที่ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่สั่งซื้อสินค้าจนกระทั่งได้รับสินค้าคงที่ 3) สินค้าที่สั่งจะได้รับพร้อมกันหมด 4) ไม่มีส่วนลดในสินค้าที่ซื้อ 5) ไม่มีสินค้าขาดมือ (stock-out) 6) ต้นทุนในการควบคุมสินค้าคงเหลือคงที่เพื่อการจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ (นิภา นิรุตติกุล, 2551)

การจัดซื้อมีความสำคัญต่อการจัดการโซ่อุปทาน ตั้งแต่การซื้อสินค้าเพื่อการจัดจำหน่าย หรือเพื่อการดำเนินงานหรือการผลิตสินค้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจ โดยในการจัดซื้อจัดหานี้มีเป้าหมายเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและปริมาณที่ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่ต้องการในราคาที่เหมาะสมจากแหล่งขายที่น่าเชื่อถือ บริษัทต่างๆ จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและเพื่อความอยู่รอดของบริษัท โดยการหาแนวทางที่จะปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการทำงาน โดยเฉพาะต้นทุนด้านการจัดซื้อและการจัดการสินค้าคงคลัง เพราะการจัดซื้อที่มากเกินไป

ความต้องการก่อให้เกิดปริมาณสินค้าคงคลังมากเกินไป ส่งผลให้มีต้นทุนจมจากการสต็อกสินค้าในคลังสินค้า ไม่ว่าจะเป็นการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ ต้นทุนเสื่อมสภาพ แต่หากจัดซื้อน้อยเกินไปอาจส่งผลให้เสียลูกค้าได้ เพราะไม่มีสินค้าที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา

สินค้าคงคลังมีวัตถุประสงค์ในการสร้างความสมดุลในโซ่อุปทาน (Supply chain) เพื่อให้ระดับสินค้าคงคลังเหมาะสมและไม่กระทบต่อระดับการให้บริการ โดยการนำเข้าของ ชิ้นส่วน วัตถุดิบและวัสดุต่างๆ ที่เรียกรวมกันว่าสินค้าคงคลังเป็นองค์ประกอบของต้นทุนการผลิต ผลิตภัณฑ์หลายชนิด นอกจากนั้นการที่สินค้าคงคลังมีเพียงพอยังเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ จึงเห็นได้ว่าสินค้าคงคลังมีความสำคัญต่อกิจกรรมหลักของธุรกิจเป็นอย่างมาก การบริหารสินค้าคงคลังและการจัดซื้อสินค้าคงคลังให้ตรงตามความต้องการมีประสิทธิภาพต่อกำไรจากการประกอบการโดยตรง ส่งผลให้มีปริมาณเพียงพอ ราคาเหมาะสม ทันเวลาที่ต้องการโดยซื้อจากแหล่งที่ไว้วางใจได้ และนำส่งยังสถานที่ที่ถูกต้องตามหลักการจัดซื้อที่ดีที่สุด (วีระจรัสศิริรัตน์, 2558)

การจัดการสินค้าคงคลังจึงมีความสำคัญอย่างมากเนื่องจากมีผลต่อต้นทุนขององค์กร จึงทำให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการสินค้าคงคลังและการจัดการสินค้าคงคลังคือการจัดการในการรับ การจัดเก็บ การจัดส่งสินค้าให้ผู้รับและเป้าหมายหลักในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังเพื่อให้เกิดการดำเนินการเป็นระบบให้คุ้มกับการลงทุน การควบคุมคุณภาพของการเก็บสินค้า การหยิบสินค้า การป้องกัน ลดการสูญเสียจากการดำเนินงานเพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำสุด และการใช้ประโยชน์เต็มที่จากพื้นที่ อีกทั้งต้นทุนด้านการจัดซื้อที่มากเกินไปความต้องการก่อให้เกิดปริมาณสินค้าคงคลังมากเกินไป ส่งผลให้เกิดต้นทุนจม และหากจัดซื้อน้อยเกินไปก็อาจส่งผลเสียต่อลูกค้าได้ ธุรกิจหลายๆ ธุรกิจสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยให้ความสำคัญไปที่การจัดหา การจัดการวัตถุดิบและสินค้าคงคลัง การจัดซื้อการจัดหาวัตถุดิบที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยสามารถหาสินค้าที่มีคุณภาพใช้ในการจัดหาพนักงานรวมได้อย่างทันเวลาและธุรกิจดำเนินไปอย่างได้เปรียบและมีประสิทธิภาพ การจัดการสินค้าคงคลังมีความจำเป็นอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากมีต้นทุนของสินค้าซึ่งจะส่งผลต่อกำไรของบริษัทและหากสินค้าไม่เพียงพอต่อการส่งเสริมพนักงานเข้าทำงานอาจส่งผลให้บริษัทไม่สามารถส่งพนักงานเข้าทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทความวิจัยนี้จะนำเสนอผลการศึกษาค้นหาปริมาณการสั่งซื้อสินค้าที่เหมาะสม EOQ (Economic Order Quantity) เพื่อลดต้นทุนของสินค้าและจัดประเภทของสินค้าคงคลังตามลำดับความสำคัญได้อย่างเหมาะสม บริษัท เวิลด์ เอเชีย โซลูชั่น จำกัด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุนสำหรับบริษัท เวิลด์ เอเชีย โซลูชั่น จำกัด
2. เพื่อจัดประเภทของสินค้าคงคลังตามลำดับความสำคัญได้อย่างเหมาะสม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เก็บรวบรวมข้อมูลของสินค้าจากปี 2562-2563 ระยะเวลา 2 ปี
2. ศึกษาการแบ่งกลุ่มของสินค้าโดยนำ ABC Analysis เป็นหลักการในการช่วยแบ่งกลุ่มสินค้า
3. ทำการศึกษาค้นหาEOQ วิเคราะห์หาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมรวมทั้งวิเคราะห์หา ROP (Reorder point)
4. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบและสรุปงานวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งที่มาของข้อมูลคือสินค้าที่มีการสั่งซื้อและมีการจัดเก็บโดยบริษัทกรณีศึกษาอันหลัง 2 ปี 2562-2563 ทั้งหมด 350 รายการ

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ สินค้ากลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม A ซึ่งมี 5 รายการ เนื่องจาก 5 รายการนี้เป็นสินค้าที่มีความสำคัญสูง ได้แก่ รายการที่ 1 รหัส POLO0003-S รายการที่ 2 รหัส POLO0003-M รายการที่ 3 รหัส POLO0002-S รายการที่ 4 รหัส POLO0002-M รายการที่ 5 รหัส POLO0002-L

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลรายงานการสั่งซื้อสินค้าทั้งหมดในระยะย้อนหลัง 2 ปี (2562-2563)
2. ข้อมูลรายงานสินค้าคงคลังย้อนหลังทั้งหมดในระยะย้อนหลัง 2 ปี (2562-2563)
3. โปรแกรม Microsoft Excel ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลสินค้าคงคลังทั้งหมดในระยะย้อนหลัง 3 ปี (2562-2563) มาทำการแบ่งกลุ่มสินค้า ABC Analysis หมวด A B C ตามลำดับ
2. คำนวณหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสม EOQ (Economic Order Quantity)
3. คำนวณหาจุดสั่งซื้อสินค้าต่ำ ROP
4. นำข้อมูลEOQมาทำการเปรียบเทียบการสั่งซื้อจริงและการสั่งซื้อแบบEOQ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การแบ่งกลุ่มสินค้า ABC (ABC Analysis)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงมูลค่ารวมของสินค้าแบ่งตามทฤษฎี ABC Analysis ประจำปี 2562 และ 2563

หมวด	จำนวนใบสั่งซื้อ	จำนวนที่สั่งซื้อ ในหมวด	รวมมูลค่าสินค้า ในหมวด	Percentage by มูลค่าสินค้า
A	400	42,990.00	5,398,932.75	65.09%
B	208	13,178.00	1,619,343.90	19.80%
C	401	11,783.00	1,237,767.40	15.11%
รวม	1,009	67,951.00	8,256,044.05	100%

ตารางที่ 2 ข้อมูลสินค้าโดยการแบ่ง ABC Analysis Classification ปี 2562

ลำดับ	รายการ	จำนวน ใบสั่งซื้อ	จำนวนที่ สั่งซื้อ	ราคาต่อหน่วย (บาท)	มูลค่าสินค้า	Percentage	ABC Class
1	POLO0003-S	13	2,540	120	304,800	7.06%	A
2	POLO0003-M	15	2,235	120	268,200	6.21%	A
3	POLO0002-S	9	1,801	115	207,115	4.80%	A
4	POLO0002-M	10	1,702	115	195,730	4.53%	A
5	POLO0002-L	9	1,038	115	119,370	2.77%	A

ตารางที่ 3 ข้อมูลสินค้าโดยการแบ่ง ABC Analysis Classification ปี 2563

ลำดับ	รายการ	จำนวน ใบสั่งซื้อ	จำนวนที่ สั่งซื้อ	ราคาต่อหน่วย (บาท)	มูลค่าสินค้า	Percentage	ABC Class
1	POLO0003-S	4	1,320	120	158,400	3.74%	A
2	POLO0003-M	5	1,198	120	143,760	3.31%	A
3	POLO0002-S	3	1,030	115	118,450	2.95%	A
4	POLO0002-M	3	990	115	113,850	2.94%	A
5	POLO0002-L	4	619	115	74,280	1.89%	A

ส่วนที่ 2 การหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสม Economic Order Quantity(EOQ) หาจุดสั่งซื้อซ้ำ Reorder Point(ROP)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการคำนวณ EOQ และ Reorder Point

ลำดับ	รายการ	ราคาต่อหน่วย (บาท)	จำนวนครั้ง ของการสั่งซื้อ ตาม EOQ	อัตราการ เบิกสินค้า D/264	ระยะเวลา การสั่งซื้อ	จุดสั่งซื้อซ้ำ ROP	มูลค่าสั่งซื้อ ตาม EOQ
1	POLO0003-S	120	7	7	30	219	35,311
2	POLO0003-M	120	6	7	30	195	33,301
3	POLO0002-S	115	6	5	30	161	28,981
4	POLO0002-M	115	5	5	30	153	28,260
5	POLO0002-L	115	4	3	30	94	22,172

ผลการคำนวณหาปริมาณการสั่งซื้อของสินค้ากลุ่ม A จำนวน 5 รายการ พบว่า

สินค้ารายการที่ 1 รหัส POLO0003-S ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด 294 หน่วย โดยจะต้องทำการสั่งซื้อ 7 ครั้งต่อปี จึงจะสามารถประหยัดได้มากที่สุด

สินค้ารายการที่ 2 รหัส POLO0003-M ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด 278 หน่วย โดยจะต้องทำการสั่งซื้อ 6 ครั้งต่อปี จึงจะสามารถประหยัดได้มากที่สุด

สินค้ารายการที่ 3 รหัส POLO0002-S ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด 252 หน่วย โดยจะต้องทำการสั่งซื้อ 6 ครั้งต่อปี จึงจะสามารถประหยัดได้มากที่สุด

สินค้ารายการที่ 4 รหัส POLO0002-M ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด 246 หน่วย โดยจะต้องทำการสั่งซื้อ 5 ครั้งต่อปี จึงจะสามารถประหยัดได้มากที่สุด

สินค้ารายการที่ 5 รหัส POLO0002-L ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด 193 หน่วย โดยจะต้องทำการสั่งซื้อ 4 ครั้งต่อปี จึงจะสามารถประหยัดได้มากที่สุด

ผลการคำนวณหาจุดสั่งซื้อใหม่ของสินค้ากลุ่ม A จำนวน 5 รายการ พบว่า

สินค้ารายการที่ 1 รหัส POLO0003-S มีจุดสั่งซื้อใหม่อยู่ที่ 219 หน่วย ดังนั้นเมื่อวัตถุดิบรายการที่ 1 มีปริมาณเหลืออยู่ 219 หน่วย ควรมีการสั่งซื้อรอบถัดไป

สินค้ารายการที่ 2 รหัส POLO0003-M มีจุดสั่งซื้อใหม่อยู่ที่ 195 หน่วย ดังนั้นเมื่อวัตถุดิบรายการที่ 2 มีปริมาณเหลืออยู่ 195 หน่วย ควรมีการสั่งซื้อรอบถัดไป

สินค้ารายการที่ 3 รหัส POLO0002-S มีจุดสั่งซื้อใหม่อยู่ที่ 161 หน่วย ดังนั้นเมื่อวัตถุดิบรายการที่ 3 มีปริมาณเหลืออยู่ 161 หน่วย ควรมีการสั่งซื้อรอบถัดไป

สินค้ารายการที่ 4 รหัส POLO0002-M มีจุดสั่งซื้อใหม่อยู่ที่ 153 หน่วย ดังนั้นเมื่อวัตถุดิบรายการที่ 4 มีปริมาณเหลืออยู่ 153 หน่วย ควรมีการสั่งซื้อรอบถัดไป

สินค้ารายการที่ 5 รหัส POLO0002-L มีจุดสั่งซื้อใหม่อยู่ที่ 94 หน่วย ดังนั้นเมื่อวัตถุดิบรายการที่ 5 มีปริมาณเหลืออยู่ 94 หน่วย ควรมีการสั่งซื้อรอบถัดไป

ส่วนที่ 3 ข้อมูล EOQ มาทำการเปรียบเทียบการสั่งซื้อจริงและการสั่งซื้อแบบ EOQ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงการเปรียบเทียบต้นทุนรวมการสั่งซื้อจริงและการสั่งซื้อ

รายการ	สั่งซื้อจริง	สั่งซื้อโดย EOQ	ผลต่าง (บาทต่อปี)
POLO0003-S	18,498	16,391	2,107
POLO0003-M	16,992	15,562	1,429
POLO0002-S	11,184	8,123	3,061
POLO0002-M	11,979	8,444	3,535
POLO0002-L	10,425	6,875	3,550
รวม			13,682

ตารางแสดงการเปรียบเทียบต้นทุนรวมการสั่งซื้อจริงและการสั่งซื้อโดยใช้ข้อมูลหลังจากการแบ่งกลุ่มสินค้า ABC Analysis, การคำนวณ EOQ, การหาจุดสั่งซื้อ ROP มาเปรียบเทียบกับ การสั่งซื้อจริงในปี 2564 ซึ่งพบว่าต้นทุนรวมมีผลต่างที่ลดลงเป็นจำนวน 13,682 บาทต่อปี

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาการแบ่งกลุ่มสินค้า โดยนำทฤษฎีการบริหารจัดการสินค้าคงคลังโดยหลักการ ABC Analysis ทำให้มีการแบ่งกลุ่มสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แบ่งตามลักษณะความสำคัญตามหมวด A , B, C การหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมEOQและการหาจุดสั่งซื้อ ROP โดยนำสินค้ากลุ่มเฉพาะ A ทั้งหมด 5 รายการ (ปี 2562-2563) และได้้นำข้อมูลหลังจากคำนวณหา EOQ, ROP จุดสั่งซื้อ มาเปรียบเทียบกับ การสั่งซื้อจริงในปี 2564 และมีผลรวมของต้นทุนสินค้าที่ลดลงทั้งนี้ การศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางสำหรับการสั่งซื้อในครั้งต่อไป หากบริษัทกรณีศึกษาได้นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้จะส่งผลให้บริษัท สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้างซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวลักษณ์ ชาหนองหว้า และ ชญาพร ธิมาอุตมาร (2562) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการสินค้าคงคลัง ศึกษาปัญหา และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารสินค้าคงคลังของ บริษัท ซี.เอส. สติลโปรดักส์ จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย การวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา การจัดการสินค้าคงคลังแบ่งรายการสินค้าด้วย ABC Classification ทฤษฎีการสั่งซื้อแบบ ประหยัด (EOQ) ผลการศึกษาพบว่าบริษัทฯ มีอัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงคลังเป็น 2.34 รอบ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ซึ่งบริษัทสามารถทำให้อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงคลังเพิ่มสูงขึ้นได้ 2 ทางคือการเพิ่มยอดขายและการลดจำนวนสินค้าในคลังสินค้า การแบ่งประเภทสินค้าคงคลังตามฐานกิจกรรม (ABC Analysis) พบว่าสินค้านำระดับ A มีต้นทุนขายรวมเป็น 68.84% และมีต้นทุนของสินค้าคงคลังใกล้เคียงกันที่ 60.97% จากทั้งหมด ระดับ B มีต้นทุนขายรวมเป็น 20.16% และมี ต้นทุนของสินค้าคงคลังเพียง 17.11% จากทั้งหมด ระดับ C มีต้นทุนขายรวมเป็น 11.00% แต่มีต้นทุนของสินค้าคงคลัง สูงถึง 21.93% จากทั้งหมด การเปรียบเทียบต้นทุนสินค้าของรูปแบบปัจจุบันและรูปแบบขนาดการสั่งซื้อประหยัด (EOQ) พบว่ารูปแบบ ปัจจุบันมีมูลค่าต้นทุน

รวมสินค้าคงคลังเท่ากับ 30,234,870 บาท ส่วนต้นทุนรวมสินค้าคงคลังรูปแบบขนาดการสั่งซื้อ ประหยัด (EOQ) มีมูลค่าเท่ากับ 8,201,428 บาท ซึ่งมีมูลค่าน้อยกว่ารูปแบบปัจจุบันมากถึง 22,033,442 บาท

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการเรียนรู้งานวิจัยในครั้งนี้เนื่องบริษัทรับเหมาแรงงานมีการเคลื่อนไหวของความต้องการแรงงานตลอดเวลา จึงส่งผลให้การใช้ทฤษฎี EOQ หรือ ROP อาจจะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนต่อการคำนวณ ดังนั้นควรมีการตรวจสอบความต้องการของแรงงานซึ่งสอดคล้องต่อการสั่งซื้อสินค้าในแต่ละครั้งอย่างสม่ำเสมอ จึงจะทำให้เกิดการพยากรณ์ที่แม่นยำจึงจะสามารถลดต้นทุนรวมถึงส่งผลกำไรได้มากขึ้นและส่งผลให้การจัดเก็บสินค้ามีปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้งานและลดปัญหาสินค้าขาดมือ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประชากรกลุ่มอื่นเพิ่ม เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะวัตถุดิบ กลุ่ม A เท่านั้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของวัตถุดิบกลุ่ม B และกลุ่ม C และวัตถุดิบที่มีการสั่งซื้อจากต่างประเทศเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อให้ได้มากที่สุด

2. ควรนำทฤษฎีการพยากรณ์ความต้องการมาใช้ในการวิเคราะห์ เนื่องจากการใช้วิธีการสั่งซื้อที่ประหยัดอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอ ซึ่งการใช้การพยากรณ์หาความต้องการใช้สินค้าคงคลังร่วมด้วย สามารถก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในกระบวนการสั่งซื้อมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เยาวลักษณ์ ชาหนองหว่า และชฎาพร ฑิตมาอุตมากร. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินค้าคงคลังของบริษัท ซี.เอส.สติลโปรดักส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยชุมพล สิงสอน และ กาญจนา กาญจนสุนทร. (2563). ศึกษาทฤษฎี ABC Analysis เพื่อการปรับปรุงปฏิบัติการ และการจัดการคลังสินค้า. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 15 (1157-1166). มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชูลีกร ชูโชติถาวร. (2563). การพยากรณ์และการหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดเก็บบรรจุภัณฑ์สำหรับการผลิต กรณีศึกษาบริษัทแปรรูปผลิตภัณฑ์การเกษตร จังหวัดพัทลุง. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 20(3), 92-107.
- กนกวรรณ อ่อนรักษา และเสาวนิตย์ เลขวัต. (2566). การนำหลักการสั่งซื้อที่ประหยัดไปใช้สำหรับการคัดเลือกซัพพลายเออร์กรณีศึกษา ร้านวัสดุก่อสร้าง. วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย, 23(2), 306-314.
- นภัสวรรณ คุ่มครอง และฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ. (2563). การจัดการคลังสินค้าโดยใช้ปริมาณที่เหมาะสมในการสั่งซื้อสินค้า (EOQ). วารสารนวัตกรรมการจัดการ, 20(1), 40-46
- นิภา นิรุติกุล. (2551). แบบจำลองการเดินทางของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าพาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเภทสินค้าแฟชั่นเครื่องแต่งกายของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 8(2), 216-255.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). การจัดการคลังสินค้า = Warehouse management. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอर्ट พับลิชชิง.

ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2

Organizational Commitment of Teachers under the Secondary

Educational Service Area Office Bangkok 2

ยุพาภรณ์ สีวิกะ¹ และระติกรณ์ นียมะจันทร²

Yupaporn Sewika¹ and Ratikorn Niyamajan²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

² อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

¹ Student of the Master of Education program, College of Teacher Education, Phranakhon Rajabhat University

² Lecturer of the Master of Education program, College of Teacher Education, Phranakhon Rajabhat University

E-mail: yupaporn.bn@gmail.com, dr.ratikorn@gmail.com

Received: Aug 16, 2023; Revised: Sep 8, 2023; Accepted: Sep 11, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 และเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 จำแนกตามเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการครูจำนวน 373 คน ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .917 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ one-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ด้านความรู้สึก และด้านความต่อเนื่อง ตามลำดับ ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2

Abstract

The objectives of the study were to investigate the levels of the organizational commitment of teachers under the Secondary Educational Service Area Office Bangkok 2 and to compare the level of organizational commitment of teachers under the Secondary Educational Service Area Office Bangkok 2, according to gender, age and years' experience. The sample group was 373 teachers selected by simple random sampling. The research instrument was a questionnaire with the reliability index of .917 and the data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

The study showed that the overall of the organizational commitment of teachers under the Secondary Educational Service Area Office Bangkok 2 was at high level. The highest was social norms factor, feeling factor and continuation factor respectively. The results of the hypotheses testing at the statistical significance level

of 0.05 are as followed: organizational commitment of teachers with different genders were not significantly different and organizational commitment of teachers with the different age and years' experience was significantly different at the .05 level.

Keywords: Organizational Commitment, Secondary Educational Service Area Office Bangkok 2

บทนำ

คุณภาพการศึกษาไทยในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และรวดเร็ว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนให้มีการพัฒนาความรู้และนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมในอนาคต สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภายใต้กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่ กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาทุกแห่ง จึงจำเป็นต้องปรับการบริหารจัดการภายในองค์กรหลายอย่าง เช่น วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร ทรัพยากรบุคคล จึงต้องอาศัยบทบาทฝ่ายปฏิบัติการ และเอาใจใส่ต่อบุคลากรเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นที่คนเป็นสำคัญ ถ้าบุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรก็จะประสบความสำเร็จ (วีระเชษฐ์ มั่งมั่ง และอมรินทร์ เทวตา, 2562) การที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ต้องมีปัจจัยที่ทำให้ครูมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็คือ ความผูกพันต่อองค์กร ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าทางการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรรวมถึงความรู้สึกรัก ศรัทธา และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลที่ทุ่มเทแรงกาย แรงใจ สติปัญญา มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ของตนตามเป้าหมายการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (ตะวันฉาย โพธิ์รักษา และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 มีโรงเรียนในสังกัด 52 โรงเรียน โดยแบ่งเป็น 6 สหวิทยาเขต ได้แก่ สหวิทยาเขตวชิรบูรพา สหวิทยาเขตนวมินทร์ สหวิทยาเขตรัชวิภา สหวิทยาเขตภาคินพวัฒน์ สหวิทยาเขตเบญจวิโรฒ และสหวิทยาเขตนวลรัตนรินทร์ จึงทำให้มีสัดส่วนของผู้บริหารสถานศึกษาจำนวนมาก โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 มุ่งเน้นการเป็นศูนย์กลางพัฒนาคุณภาพการศึกษา บริหารจัดการด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน มีการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามหลักสูตรและคุณลักษณะในศตวรรษที่ 21 กระตุ้นผู้เรียนให้มีสมรรถนะและมีความเป็นเลิศตามศักยภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ผู้บริหารครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ การที่สถานศึกษาจะสรรหาคนที่มีคุณภาพเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรนั้น จะต้องใช้ทรัพยากรและเวลาจำนวนมาก นับตั้งแต่เริ่มขั้นตอนในการสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งข้าราชการครู การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะที่ดี และสามารถนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติงาน ตามวัตถุประสงค์ที่สถานศึกษาได้กำหนดไว้ ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีส่วนที่บุคลากรเกิดการเปลี่ยนงาน โยกย้าย หรือลาออกจากงาน สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่สำคัญต่อการจัดการศึกษาของประเทศไทย ความสำเร็จในการจัดการศึกษาเกิดขึ้นได้เพราะมีครูเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

จากสภาพความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารสถานศึกษา ให้สามารถบริหารงานด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยเฉพาะด้านการบริหารงานบุคคลให้บรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของครูอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
3. ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Allen and Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ผ่านการแสดงออกโดยการทำงาน ทัศนคติต่อองค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมต่อองค์กร การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กร เพราะเห็นพ้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คนที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกมาก จะเป็นผู้ที่เห็นพ้องกับสิ่งที่องค์กรกำลังทำอยู่ และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาอย่างยิ่งในกรณีที่องค์กรกำลังดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คนในองค์กรอาจจะสงสัยว่าค่านิยมของตนยังคงสอดคล้องกับค่านิยมองค์กรหรือไม่ เมื่อเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น อาจจะสงสัยว่าตนเองยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่ หากคนในองค์กรคิดว่าไม่เป็นก็อาจจะลาออกไปในที่สุด
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของที่ได้รับกับองค์กรอย่างต่อเนื่องในด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความเป็นอยู่ที่ได้รับหรือหากเลือกที่จะย้ายองค์กร การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรเพราะเชื่อว่าหากลาออกจะไม่คุ้ม ยิ่งถ้าอยู่กับองค์กรมาเป็นเวลานาน หากลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กรในเวลาที่ผ่านมา เช่น ผลประโยชน์ที่ได้จากการเกษียณอายุ มิตรภาพ คนที่ยังคงทำงานอยู่กับองค์กรเพียงพอเพราะไม่ต้องการสูญเสียสิ่งเหล่านี้ไป อาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กรในระดับสูงโดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่า จะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำไปวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 จำนวน 52 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 5,705 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวน 373 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยนำไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้ในการเก็บข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครู โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential) คือ การทดสอบค่า (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 สรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 โดยรวม**

ความผูกพันต่อองค์กรของครู		$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1	ด้านความรู้สึกรัก	4.15	0.788	มาก	2
2	ด้านความต่อเนื่อง	3.90	0.946	มาก	3
3	ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	4.33	0.713	มาก	1
รวม		4.13	0.828	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรัก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ด้านความรู้สึกรัก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความต่อเนื่อง

**ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามเพศ**

ความผูกพันต่อองค์กร			t-test for Equality of Means			
	เพศ	จำนวน	Mean	S.D.	t	Sig. (2tailed)
	ชาย	95	4.14	0.544	0.288	0.774
	หญิง	278	4.12	0.455		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามเพศ พบว่า ครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามอายุ**

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้สึกรัก	ระหว่างกลุ่ม	28.157	3	9.386	50.052	0.000
	ภายในกลุ่ม	69.195	369	0.188		
	รวม	97.352	372			
ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	14.300	3	4.767	16.804	0.000
	ภายในกลุ่ม	104.667	369	0.284		
	รวม	118.967	372			
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	18.514	3	6.171	27.904	0.000
	ภายในกลุ่ม	81.609	369	0.221		
	รวม	100.123	372			

**ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามอายุ (ต่อ)**

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	19.232	3	6.411	35.872	0.000
	ภายในกลุ่ม	65.942	369	0.179		
	รวม	85.174	372			

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามอายุ พบว่า ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
กรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน**

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้รัก	ระหว่างกลุ่ม	29.572	3	9.857	53.663	0.000
	ภายในกลุ่ม	67.781	369	0.184		
	รวม	97.352	372			
ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	13.117	3	4.372	15.242	0.000
	ภายในกลุ่ม	105.850	369	0.287		
	รวม	118.967	372			
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	10.840	3	3.613	14.933	0.000
	ภายในกลุ่ม	89.283	369	0.242		
	รวม	100.123	372			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	16.710	3	5.570	30.021	0.000
	ภายในกลุ่ม	68.464	369	0.186		
	รวม	85.174	372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

1. ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ด้านความรู้รัก และด้านความต่อเนื่อง
ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสตีร์และพอร์เตอร์ (Steer and Porter, 1997) ความผูกพันต่อองค์กรทำให้องค์การ

ประสบความสำเร็จ และมีความเจริญรุ่งเรือง เนื่องจากบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน อุทิศร่างกายแรงใจ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่โดยเฉพาะผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มักจะปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด อีกทั้งความผูกพันต่อองค์กรยังส่งผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรในองค์กร เช่นเดียวกับเช่นเดียวกับงานวิจัยของ นภัสสร พรหมเขียว (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันองค์กรของข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูกน้ำ เจนหัตพล (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tran Ngoc Mai (2015) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์เมืองเว้ ประเทศเวียดนาม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยที่บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรด้านการยอมรับนับถือเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 เมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

2.1 ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 ด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทวัน เลิศวุฒิวศา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเอกชนของบริษัทบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเท่ากับเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทียนศรี บางม่วงงาม (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.0 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.2 ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 ด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภัสสร พรหมเขียว (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

2.3 ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 2 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวนินท์ กิตติกรวรรณ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโฮลเทลและโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานโฮลเทลและโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อ

ความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูกน้ำ เจนหัตพล (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อสถานศึกษาแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัย

1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม มีกระบวนการพิจารณาผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม โปร่งใส ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูทำงานที่ได้รับมอบหมายที่ตรงกับความรู้ ทักษะความสามารถและความถนัด เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพและพัฒนาความสามารถของตนเอง ตลอดจนช่วยสร้างโอกาสความก้าวหน้า ให้คนในองค์กรเกิดความพึงพอใจ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อให้เกิดความผูกพันและทำงานอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป
2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ครูในโรงเรียนเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างบรรยากาศองค์กร สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ครูและบุคลากร เพื่อให้คนในองค์กรเกิดความพึงพอใจและความภาคภูมิใจ ทุ่มีและมุ่งมั่นสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่องและเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับทัศนคติและปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีต่อความผูกพันองค์กร เพื่อทราบถึงความต้องการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง
2. ควรศึกษาแนวทางในการส่งเสริมความผูกพันของครูในโรงเรียน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของครูและบุคลากรอย่างลึกซึ้ง อันจะส่งผลให้เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร
3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม ที่อาจส่งผลต่อความผูกพันองค์กร เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมในหลายปัจจัย และเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ตะวันฉาย โพธิ์รักษา และธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการบริหารการสนับสนุนจากองค์กรสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดนครปฐม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 14(1), 263-277.
- เทียนศรี บางม่วงงาม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก*.
- นภัสสร พรหมเขียว. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่. *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.
- ภาวินันท์ กิตติกรวรรณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา โฮลเทลและโรงแรมขนาดเล็กในเขตเมืองจังหวัดเชียงใหม่. *การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- มัทวัน เลิศคุณวงศ์. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.

ลูกน้ำ เจนหัตพล. (2564). ความผูกพันของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

วีระเชษฐ์ มั่งแว่น และอมรินทร์ เทวตา. (2562). ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้
กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม. วารสารนวัตกรรมและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 5(1), 29-40.

Allen and Meyer. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative
commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment Job Satisfaction
and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.

Steers, R.M. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. California: Goodyear.

Tran Ngoc Mai. (2015). *Job Motivation Affecting the Attachment to the Organization of Personnel at
Hue University of Science, Vietnam*. A Thesis for the Master of Business Administration Degree in
Human Resource Management, Graduate School, Ubonratchathani Rajabhat University.



RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ
มจร. รัตนโกสินทร์

เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่
<https://www.rcim.in.th/>



092-442-9000 @rcim.rmutr @rmutr_rcim_rmutr

LINE ติดต่อเลย!
ADD FRIEND



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรปริญญาโท: กรณีศึกษา
หลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Factors Affecting the Decision to Study in the Master of Science Program
in Digital Policy and Management at the College of Innovation,
Thammasat University

พีรยา เวชชาสตร์¹ วสินี หนูนักดี² และมานิต สาธิตสมิตพงษ์³

Peeraya Veachasard¹ Wasinee Noonpakdee² and Manit Satitsamitpong³

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

^{2, 3} อาจารย์ประจำหลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

¹ Master Student in Master of Science Program in Digital Business Transformation, College of Innovation, Thammasat University

^{2, 3} Lecturer of College of Innovation, Thammasat University

E-mail: Peeraya.veachasard@gmail.com, wasinee@tu.ac.th, manit835@tu.ac.th

Received: Sep 22, 2023; Revised: Oct 18, 2023; Accepted: Oct 24, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรปริญญาโทของหลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และบุคคลทั่วไปที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้ว ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน สุ่มโดยวิธี เก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียน หลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัย นวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย=3.94 ค่า Beta=.335 และค่า Sig.=.000) ปัจจัยด้านการพัฒนาสภาพทางสังคม (ค่าเฉลี่ย=4.00 ค่า Beta=.181 และค่า Sig.=.004) และปัจจัยด้านการสร้าง เครือข่าย (ค่าเฉลี่ย=3.81 ค่า Beta=.214 และค่า Sig.=.001) ซึ่งสามารถทำนายตัวแปรตามได้ร้อยละ 21 (ค่า Adjusted R²=0.21) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ หลักสูตรปริญญาโท นโยบายและการบริหารดิจิทัล

Abstract

The aim of the research was to examine the factors affecting the decision to study in the Master of Science Program in Digital Policy and Management at the College of Innovation, Thammasat University. The sample was composed of 400 individuals, including undergraduate students and individuals with bachelor's degrees residing in the Bangkok Metropolitan Region. Statistical methods employed for data analysis included mean, percentage, frequency, standard deviation and regression analysis. The results revealed that the factors influencing students' decision to enroll in the Master of Science Program in Digital Policy and Management at the College of Innovation, Thammasat University, are Promotion (mean=3.94 Beta=.335 Sig.=.000), Social mobility (mean=4.00 Beta=.181 Sig.=.004), and Social contacts (mean=3.81 Beta=.214 Sig.=.001). The model can predict the dependent variable with an Adjusted R² of 0.21 at the 0.05 significance level.

Keywords: Decision Factors, Master's Program, Digital Policy and Management

บทนำ

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้า คือ การศึกษา เพราะประชากรที่มีคุณภาพเป็นกำลังสำคัญช่วยขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืน โดยการศึกษาช่วยส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้และความสามารถในการเลือกประกอบอาชีพ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อด้านเศรษฐกิจด้วย ซึ่งการศึกษาสามารถลดความไม่เท่าเทียมทางสังคมและเศรษฐกิจได้ (UNESCO, 2559)

โดยการศึกษาระดับมหาบัณฑิตศึกษานั้นเป็นการศึกษาระดับสูงต่อเนื่องจากระดับปริญญาตรี มีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะวิชาชีพขั้นสูง สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่ส่งผลต่อสังคมไทยที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ พัฒนาค้นคว้าให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ พัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) ซึ่งมหาวิทยาลัยหลายแห่ง ได้เปิดสอนหลักสูตรปริญญาโทเพิ่มขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อได้ตัดสินใจเลือกหลักสูตรที่เหมาะสมกับความรู้ ความสนใจ และวิชาชีพของตนเอง

สำหรับวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เปิดสอนหลักสูตรปริญญาโทการแปรรูปธุรกิจทางดิจิทัล วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการแปรรูปธุรกิจทางดิจิทัล วิชาเอกนโยบายและการบริหารดิจิทัล มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพทางดิจิทัล (Digital Capability) เพื่อการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหลักสูตรด้านดิจิทัลจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานและเป็นทักษะที่สำคัญที่จะช่วยพัฒนาประเทศ แต่กลับมีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนจำนวนน้อย นับตั้งแต่เริ่มเปิดการสอนหลักสูตรในปีการศึกษา 2563-2565 และมีนักศึกษาลงทะเบียนเรียนลดลงอย่างต่อเนื่องทุกภาคการศึกษา

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนนโยบายการบริหารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ขยายฐานผู้เรียนในอนาคต ช่วยให้ประชากรไทยมีโอกาสเข้าถึงการศึกษาปริญญาโทมากขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษา อาจารย์ มหาวิทยาลัย องค์กรที่เกี่ยวข้องและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นกระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งโดยมีการนำแต่ละทางเลือกมาพิจารณา เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Maslow, 1987) โดยกระบวนการตัดสินใจเป็นแนวคิดที่ใช้ในการอธิบาย พฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้ (ซูซัน สมิทธีกร, 2558)

1. การตระหนักถึงปัญหา โดยผู้บริโภคประสบปัญหาและแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการได้
2. การค้นหาข้อมูล โดยผู้บริโภคจำเป็นต้องมีข้อมูลที่สามารถตัดสินใจได้และนำมาพิจารณาตัดสินใจ
3. การประเมินทางเลือก โดยผู้บริโภคพิจารณาและทำการตัดสินใจจากข้อมูลที่คัดสรรมาแล้ว
4. การตัดสินใจเลือก โดยผู้บริโภคตัดสินใจจากข้อมูลและความตั้งใจจะเลือกซื้อ
5. การประเมินผล เป็นการประเมินความพึงพอใจ ผ่านการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับความคาดหวัง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

พฤติกรรมของผู้บริโภค (Customer Behavior) หมายถึง การกระทำโดยมนุษย์แสดงออกโดยไม่รู้ตัว ซึ่งการแสดงออกโดยธรรมชาติของมนุษย์สามารถส่งอิทธิพลทางการตลาดได้ (Foxall & Sigurdsson, 2013)

โดยตามความหมายของ Kardes, Cronley and Cline (2011 อ้างถึงใน วุฒิ สุขเจริญ, 2555) แทนกิจกรรมของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อ ใช้ ทั้งสินค้า อารมณ์และการตอบสนองขณะใช้หรือภายหลังใช้สินค้า

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการหรือพฤติกรรมการตัดสินใจของบุคคลที่ทำการค้นหา ให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ การประเมินผล การใช้สินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลนั้น

แนวคิดทฤษฎีเรื่องความต้องการของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ (Maslow, 1970) อธิบายไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีความแตกต่างกัน โดยแบ่งประเภทความต้องการของมนุษย์ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการสร้างความมั่นคงของชีวิต
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ความต้องการการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งในสังคม
4. ความต้องการเกียรติยศ (Self-esteem Need) ความต้องการได้รับความเคารพจากสังคม
5. ความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-actualization Needs) ความต้องการสิ่งตอบสนองเพื่อความภาคภูมิใจในตนเอง

แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

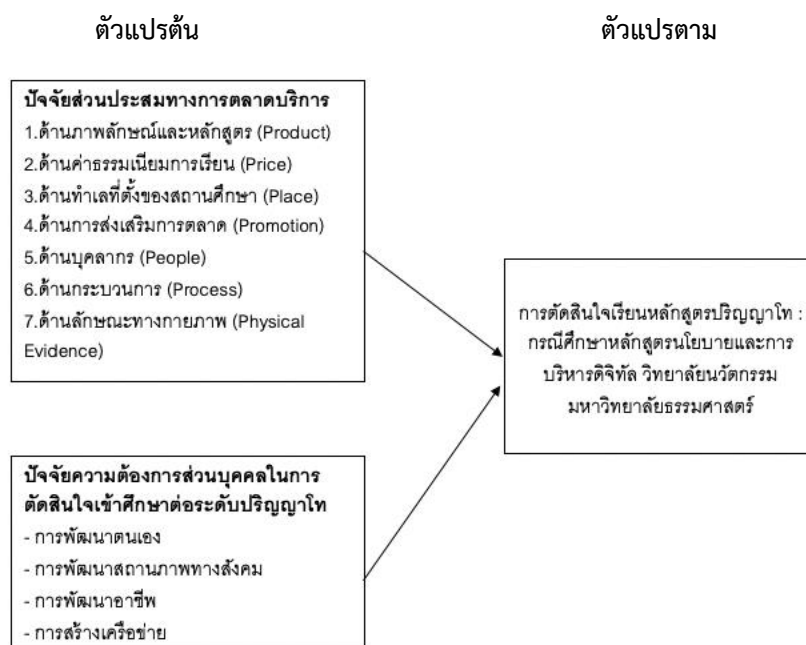
ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix : 4Ps) เป็นสิ่งสำคัญของการบริหารการตลาด การจะทำให้กิจการประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับ การปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสม (Kotler, 1997) สำหรับส่วนประสมทางการตลาดบริการนั้นประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตนแต่สามารถสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้
2. ราคา (Price) แทนคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปแบบเงิน โดยราคามีส่วนทำให้บริการแตกต่าง
3. การจัดจำหน่ายหรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place or Distribution) เป็นกระบวนการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคหรือตลาดเป้าหมาย
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การสื่อสารจูงใจกลุ่มเป้าหมายเกิดความต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือที่แตกต่างกัน ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย
5. บุคลากร (People) พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการ ทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพ
6. กระบวนการ (Process) กระบวนการในการปฏิบัติต่อลูกค้าในการให้บริการ

7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence or Environment) องค์ประกอบที่ลูกค้ามองเห็น เช่น การออกแบบ ตกแต่ง สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ เครื่องแบบพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคคลที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและบุคคลทั่วไปที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้ว ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2566 ด้วยวิธีแจกแบบสอบถามทางออนไลน์และแจกเอกสารแบบสอบถาม

วิธีการดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ สํารวจผ่านการแบบสอบถาม (Survey Research) ประกอบไปด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ Independent t-test และใช้การวิเคราะห์ One way-ANOVA โดยแจกแจงความถี่และแปลงเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps โดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 3 ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท ได้แก่ การพัฒนาตนเอง การพัฒนาสถานภาพทางสังคม การพัฒนาอาชีพ การสร้างเครือข่าย โดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 4 การตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอธิบายข้อมูลตามตารางที่ 1 ได้ดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่อายุ 25-34 ปี รองลงมาอายุต่ำกว่า 25 ปี โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาสถานภาพสมรส ซึ่งส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รองลงมามีภูมิลำเนาที่ภาคเหนือ โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รองลงมากำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ระบุคุณวุฒิการศึกษา รองลงมาศึกษาที่คณะนิเทศศาสตร์หรือวารสารศาสตร์ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดจากมหาวิทยาลัยรัฐ รองลงมาจบการศึกษาสูงสุดจากมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาเป็นนักศึกษา โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า-20,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	142	35.50
- หญิง	214	53.50
- LGBTQ+	44	11.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 25 ปี	134	33.50
- 25 - 34 ปี	177	44.30
- 35 - 44 ปี	72	18.00
- 45 ปีขึ้นไป	17	4.30
รวม	400	100.01
3. สถานภาพ		
- โสด	343	85.80
- สมรส	57	14.20
- หย่าร้าง	0	00.00
รวม	400	100.00
4. ภูมิลำเนา		
- กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	330	82.50
- ภาคเหนือ	31	7.80
- ภาคกลาง	4	1.00
- ภาคตะวันออก	11	2.80
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	21	5.30
- ภาคใต้	3	0.80
รวม	400	100.02

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	142	35.50
- ระดับปริญญาตรี	165	41.30
- ระดับปริญญาโท	93	23.30
รวม	400	100.01
6. คณะที่ศึกษา		
- ครุศาสตร์	16	4.00
- นิติศาสตร์	6	1.50
- นิเทศศาสตร์หรือวารสารศาสตร์	56	14.00
- พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	40	10.00
- รัฐศาสตร์	4	1.00
- วิทยาลัยนวัตกรรม	2	0.50
- วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	31	7.80
- วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	33	8.30
- อักษรศาสตร์หรือศิลปศาสตร์	31	7.80
- ไม่ระบุ	181	45.30
รวม (คณะที่ศึกษา)	400	100.02
7. ประเภทสถาบันการศึกษา		
- จบการศึกษาสูงสุดจาก ม.รัฐฯ	330	82.50
- จบการศึกษาสูงสุดจาก ม.เอกชน	70	17.50
รวม	400	100.00
8. อาชีพ		
- นักศึกษา	130	32.50
- พนักงานบริษัทเอกชน	162	40.50
- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	82	20.40
- ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	19	4.80
- ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	1.80
รวม	400	100.00
9. รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า - 20,000 บาท	149	37.30
- 20,001 - 40,000 บาท	148	37.00
- 40,001 - 60,000 บาท	47	11.80
- 60,001 - 80,000 บาท	27	6.80
- 80,001 - 99,999 บาท	10	2.50
- 100,000 บาทขึ้นไป	19	4.80
รวม	400	100.02

ตารางที่ 2 และตารางที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ย (means) เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชากรในงานวิจัย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูล ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านภาพลักษณ์และหลักสูตร (Product)	4.28	0.57	มากที่สุด
1.1 หลักสูตรตรงกับความต้องการของผู้เรียนและมีประโยชน์ต่อวิชาชีพ	4.44	0.72	มากที่สุด
1.2 สถาบันการศึกษามีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	4.40	0.73	มากที่สุด
1.3 บัณฑิตมีคุณภาพเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน	4.38	0.73	มากที่สุด
1.4 หลักสูตรมีความหลากหลาย ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับ	4.37	0.74	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษามีความเหมาะสม	4.30	0.72	มากที่สุด
1.6 มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาและก้าวหน้าด้านวิชาการเสมอ	4.25	0.77	มากที่สุด
1.7 มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เหมาะสม เช่น ศึกษาดูงานต่างประเทศ	3.84	1.00	มาก
2. ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน (Price)	4.20	0.62	มาก
2.1 สามารถชำระค่าเรียนหลายวิธี เช่น โอนเงิน เงินสด บัตรเครดิต	4.28	0.82	มากที่สุด
2.2 หลักสูตรมีรายละเอียดค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน	4.27	0.83	มากที่สุด
2.3 ค่าธรรมเนียมในการศึกษาอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม	4.16	0.81	มาก
2.4 มีทุนการศึกษาให้นักศึกษาอย่างเหมาะสม	4.11	0.86	มาก
3. ด้านทำเลที่ตั้งของสถานศึกษา (Place)	4.05	0.59	มาก
3.1 สถานที่เรียนมีความปลอดภัย สะอาด บรรยากาศดี	4.32	0.75	มากที่สุด
3.2 สถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยสะดวกต่อการเดินทาง	4.20	0.87	มาก
3.3 บางครั้งมีการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ทำให้ไม่ต้องเดินทาง	4.03	0.92	มาก
3.4 มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ใกล้ที่พัก	3.95	0.94	มาก
3.5 สถานที่เรียนมีที่จอดรถสะดวก	3.93	1.02	มาก
3.6 การเรียนผ่านโปรแกรมออนไลน์ทำให้ทบทวนบทเรียนง่ายขึ้น	3.92	0.96	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.94	0.73	มาก
4.1 มีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์	3.99	0.88	มาก
4.2 มีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ ผ่านทางช่องทางต่างๆ ให้ทราบเสมอ	3.98	0.89	มาก
4.3 มีโฆษณาผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ประชาสัมพันธ์หลักสูตรเสมอ	3.95	0.91	มาก
4.4 มีการประชาสัมพันธ์เสมอ เช่น เฟซบุ๊กไลฟ์ให้รายละเอียดหลักสูตร	3.92	0.89	มาก
4.5 จัดกิจกรรมที่น่าสนใจ เช่น ส่วนลดค่าเทอม แจกคอร์สสัมมนา	3.88	0.94	มาก
5.ด้านบุคลากร (People)	4.38	0.57	มากที่สุด
5.1 คณาจารย์มีประสบการณ์ด้านการสอนและการวิจัยที่น่าเชื่อถือ	4.43	0.66	มากที่สุด

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อ
การตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ต่อ)**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
5.ด้านบุคลากร (People)	4.38	0.57	มากที่สุด
5.2 คณาจารย์มีคุณวุฒิเหมาะสมตรงกับหลักสูตร	4.42	0.71	มากที่สุด
5.3 อาจารย์ภายนอกประสบความสำเร็จในการทำงานตรงกับหลักสูตร	4.40	0.70	มากที่สุด
5.4 เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาของนักศึกษาและพร้อมให้คำปรึกษา	4.34	0.74	มากที่สุด
5.5 คณาจารย์มีตำแหน่งทางวิชาการและมีชื่อเสียงในวงการการศึกษา	4.29	0.76	มากที่สุด
5.6 เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็วและสุภาพ	4.29	0.74	มากที่สุด
6.ด้านกระบวนการ (Process)	4.31	0.59	มากที่สุด
6.1 มีบริการการศึกษาหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการ	4.35	0.66	มากที่สุด
6.2 กระบวนการคัดเลือกนักศึกษามีความน่าเชื่อถือและตรวจสอบได้	4.34	0.71	มากที่สุด
6.3 มีกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาเข้าศึกษาอย่างเป็นระบบ	4.33	0.69	มากที่สุด
6.4 แผนการเรียนเหมาะสมกับระยะเวลาการศึกษาในหลักสูตร	4.30	0.71	มากที่สุด
6.5 สถานที่และระยะเวลาในการรับสมัครเข้าศึกษามีความเหมาะสม	4.28	0.69	มากที่สุด
7.ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	4.27	0.61	มากที่สุด
7.1 มีการใช้สื่อการเรียนการสอนที่หลากหลายและมีคุณภาพ	4.35	0.66	มากที่สุด
7.2 มหาวิทยาลัยมีบรรยากาศที่ดี ทันสมัย ปลอดภัย เหมาะกับการเรียน	4.33	0.73	มากที่สุด
7.3 มหาวิทยาลัยมีห้องสมุดขนาดใหญ่และอุปกรณ์การเรียนรู้เพียงพอ	4.30	0.75	มากที่สุด
7.4 มหาวิทยาลัยมีห้องเรียนที่มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	4.26	0.79	มากที่สุด
7.5 มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้เพียงพอ	4.23	0.81	มากที่สุด
7.6 มหาวิทยาลัยมีอาคารเรียนและสถานที่ทำกิจกรรมที่มากเพียงพอ	4.17	0.83	มาก

**ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลในการตัดสินใจศึกษาต่อ
ระดับปริญญาโทที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. การพัฒนาตนเอง	4.48	0.54	มากที่สุด
1.1 เพื่อต้องการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในชีวิต	4.51	0.67	มากที่สุด
1.2 เพื่อต้องการเพิ่มความรู้และทักษะในสายงานใหม่ๆ	4.50	0.63	มากที่สุด
1.3 เพื่อต้องการเพิ่มความรู้และทักษะสายงานในปัจจุบัน	4.47	0.70	มากที่สุด
1.4 เพื่อต้องการนำความรู้มายกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น	4.45	0.74	มากที่สุด
2. การพัฒนาสถานภาพทางสังคม	4.00	0.81	มาก
2.1 เพื่อให้มีคุณวุฒิเหมาะสมกับตำแหน่งในแผนกที่ปฏิบัติงาน	4.30	0.85	มากที่สุด
2.2 เพื่อให้ทัดเทียมกับความรู้ของเพื่อนร่วมอาชีพและครอบครัว	4.02	0.92	มาก
2.3 เพื่อเป็นที่ยอมรับและยกย่องในสังคม	3.87	0.96	มาก
2.4 เพื่อต้องการสร้างความภูมิใจแก่ครอบครัว	3.82	1.15	มาก

**ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ต่อ)**

ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
3. การพัฒนาอาชีพ	4.35	0.57	มากที่สุด
3.1 เพื่อต้องการใช้ความรู้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.49	0.63	มากที่สุด
3.2 เพื่อต้องการความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ	4.42	0.73	มากที่สุด
3.3 เพื่อต้องการเลื่อนตำแหน่งและปรับเงินเดือนในระดับที่สูงขึ้น	4.31	0.79	มากที่สุด
3.4 เพื่อต้องการเปลี่ยนสายอาชีพในอนาคต	4.16	0.88	มาก
4.การสร้างเครือข่าย	3.81	0.80	มาก
4.1 เพื่อต้องการสร้างเครือข่ายเป็นประโยชน์ต่อสายงานใหม่	4.18	0.88	มาก
4.2 เพื่อต้องการสร้างเครือข่ายเป็นประโยชน์ต่อสายงานเดิม	4.16	0.88	มาก
4.3 เพื่อต้องการรู้จักเพื่อนและสังคมใหม่	4.03	0.98	มาก
4.4 เพื่อต้องการหาคู่ครองในอนาคต	2.89	1.52	ปานกลาง

ตารางที่ 4 เป็นการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนที่แตกต่างกันพบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน และปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโททั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเรียน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 21 (ค่า Adjusted R²=0.21) โดยจากการใช้การทดสอบด้วยสถิติเอฟ (F-test) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตาม ผลการวิจัยพบว่าค่าสถิติเอฟ มีค่าเท่ากับ 10. และมีค่า Sig.<.000b ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงทดสอบต่อว่า มีปัจจัยกลุ่มใดบ้างที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทำการทดสอบด้วยสถิติที (t-test) โดยสามารถสรุปได้ว่า ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ นั้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยมีค่า Beta=.335 และค่า Sig=.000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยด้านปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทนั้น ปัจจัยด้านการพัฒนาสถานภาพทางสังคม (Social mobility) โดยมีค่า Beta=.181 และค่า Sig=.004 และปัจจัยด้านการสร้างเครือข่าย (Social contacts) โดยมีค่า Beta=.214 และค่า Sig=.001 ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเรียนหลักสูตรปริญญาโท หลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อไป

ตารางที่ 4 ค่า Coefficients จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Std. Error	Beta		
	1.148	.574		1.999	.046
ภาพลักษณ์และหลักสูตร	.099	.149	.046	.666	.506
ค่าธรรมเนียมการเรียน	.105	.122	.053	.862	.389
ทำเลที่ตั้งของสถานศึกษา	-.015	.132	-.007	-.111	.912
การส่งเสริมการตลาด	.567	.110	.335	5.167	.000

ตารางที่ 4 ค่า Coefficients จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (ต่อ)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Std. Error	Beta		
บุคลากร	-.268	.146	-.123	-1.837	.067
กระบวนการ	.038	.147	.018	.256	.798
ลักษณะทางกายภาพ	-.030	.147	-.015	-.205	.838
การพัฒนาตนเอง	-.223	.139	-.097	-1.604	.109
การพัฒนาสถานภาพทางสังคม	.278	.096	.181	2.910	.004
การพัฒนาอาชีพ	-.248	.132	-.114	-1.881	.061
การสร้างเครือข่าย	.332	.096	.214	3.459	.001

a. Dependent Variable: Intention MDX

จากข้อมูลดังกล่าวเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 4(Hd),9(Hi) และ 11(Hk) และสามารถสร้างสมการ Standardized Coefficients ได้ดังนี้ 4(Hd), 9(Hi) และ 11(Hk)

การตัดสินใจเรียนหลักสูตรปริญญาโท หลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ = $1.148 + .335X_4 + .181X_9 + .214X_{11}$ โดยจากผลการวิเคราะห์ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4, 9 และ 11 คือ ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยการพัฒนาสถานภาพทางสังคม และปัจจัยการสร้างเครือข่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเรียนหลักสูตรปริญญาโท กรณีศึกษาหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สรุปและอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลการวิจัยโดยมีประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลวิจัยพบว่า ด้านภาพลักษณ์และหลักสูตรนั้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ หลักสูตรตรงกับความต้องการของผู้เรียนและมีประโยชน์ต่อวิชาชีพ ($\bar{x}=4.44$) โดยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถชำระค่าเรียนหลายวิธี เช่น โอนเงิน เงินสด บัตรเครดิต ($\bar{x}=4.28$) ซึ่งด้านทำเลที่ตั้งของสถานศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่เรียนมีความปลอดภัย สะอาด บรรยากาศดี ($\bar{x}=4.32$) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ($\bar{x}=3.99$) ด้านบุคลากร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คณาจารย์มีประสบการณ์ด้านการสอนและการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x}=4.43$) ด้านกระบวนการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มหาวิทยาลัยมีบริการการศึกษาหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{x}=4.35$) ด้านลักษณะทางกายภาพพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการใช้สื่อการเรียนการสอนที่หลากหลายและมีคุณภาพ ($\bar{x}=4.35$)

2. ในด้านปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ผลวิจัยพบว่า ด้านการพัฒนาตนเองนั้น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพื่อต้องการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในชีวิต ($\bar{x}=4.51$) ด้านการพัฒนาสถานภาพทางสังคมพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพื่อให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งในแผนกที่ปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.30$) ด้านการพัฒนาอาชีพ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพื่อต้องการใช้ความรู้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{x}=4.49$) ด้านการสร้างเครือข่ายพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เพื่อต้องการสร้างเครือข่ายเป็นประโยชน์ต่อสายงานใหม่ ($\bar{x}=4.18$)

3. เมื่อทดสอบสมมติฐานในงานวิจัย ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ วิริยะยุทมา (2562) เรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีภายใต้วิกฤตการศึกษาไทยของมหาวิทยาลัยเอกชน โดยพบว่า การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ สามารถส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีได้ นอกจากนี้ปัจจัยด้านการสร้างเครือข่าย (Social contacts) นั้น ส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนหลักสูตรนโยบายและการบริหารจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเพ็ญ วงศ์พจน์ (2559) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกเรียนระดับบัณฑิตศึกษา และแนวทางการเพิ่มจำนวนนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า การบอกต่อของศิษย์ที่จบไปแล้วเป็นปัจจัยช่วยส่งเสริมและเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางการตลาดแบบปากต่อปากหรือบอกต่อ สำหรับปัจจัยสุดท้าย ได้แก่ ปัจจัยด้านความการพัฒนาสถานภาพทางสังคม (Social mobility) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรสิงห์ สุดสงวน (2560) เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพ เหมาะสมกับตำแหน่งหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ โดยเฉพาะกับนักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมและการแปรรูปทางดิจิทัล (DX) ควรเน้นการแนะนำหลักสูตรปริญญาโทให้กับนักศึกษาเนื่องจากมีโอกาสสูงที่จะศึกษาต่อเนื่องในอนาคต
2. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์หลักสูตรด้านพัฒนาสถานภาพทางสังคม (Social mobility) เช่น หากศึกษาต่อมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหรือส่งผลดีต่ออาชีพอย่างไร และ ด้านการสร้างเครือข่าย (Social contacts) เช่น การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์นักศึกษาในแต่ละรุ่น หรือสมาคมศิษย์เก่า เนื่องจากปัจจัยทั้งสองด้านส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนต่อ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมและการแปรรูปทางดิจิทัล (DX) ศึกษาต่อหลักสูตรปริญญาโทเพิ่มขึ้น
2. ควรศึกษาวิจัยความคาดหวังของนักศึกษาโทก่อนเข้าศึกษาและติดตามผลว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาและปรับปรุงหลักสูตรฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ไกรสิงห์ สุดสงวน. (2560). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียน มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 10(1), 201-207.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรเพ็ญ วงศ์พจน์. (2559). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกเรียนระดับบัณฑิตศึกษา และแนวทางการเพิ่มจำนวนนักศึกษบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2555). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). *ทิศทางของแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*

ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). *นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2561-2580*.

กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ. (2559). *รายงานเรื่อง Issues and Trends in Education for Sustainable Development*. กรุงเทพฯ: องค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ.

เอกลักษณ์ วิริยะยุพมา. (2562). *ปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ภายใต้วิกฤตการศึกษาไทยของมหาวิทยาลัยเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Foxall, G. R., & Sigurdsson, V. (2013). Consumer behavior analysis: Behavioral economics meets the marketplace. *Psychological Record*, 63(2), 231-237.

Kardes, Cronley and Cline. (2011). *Consumer Behaviour*. Mason, OH: South-Western Cengage Learning.

Kotler Philip. (1977). *Marketing Management* (10th ed). NJ: Prentice-Hall International.

Maslow, Abraham (1970). *Motivation and Personality*. NY: Harper and Row Publishers.



R C I M
GRADUATE COLLEGE
Rattanakosin College of Innovation Management

RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มจร. รัตนโกสินทร์

เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่
<https://www.rcim.in.th/>



092-442-9000 @rcim.rmtr @rmtr_rcim_rmtr

LINE ติดต่อเลย! ADD FRIEND



การบริหารจัดการกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา
อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

The Community Vocational Group for the Elderly in the Kob Jao Community,
Kob Jao Subdistrict, Bang Ban District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

เอนก รักเงิน¹ นฤมล อนุนธนพัฒน์² กุลณัฐ ดวงโสม³ และสุทธิพงษ์ ชุกกลิ่น⁴

Anek Rukngern¹ Nalaumon Anusonphat² Kullanut Duangsoam³
and Suttipong Chuklin⁴

^{1, 2, 3, 4} คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

^{1, 2, 3, 4} Faculty of Humanities and Social Sciences, Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

E-mail: anek_r@hotmail.com, analaumon@aru.ac.th, 16322157@aru.ac.th, 16322223@aru.ac.th

Received: Oct 25, 2023; Revised: Nov 24, 2023; Accepted: Nov 29, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชากรในกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนตำบลกบเจา หมู่ที่ 8 บ้านกรอกต้นไทร จำนวน 13 คนการวิจัยครั้งนี้ใช้เชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ผลการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา คือทางกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนกบเจามีการบริหารจัดการกลุ่มโดยมีประธานกลุ่มเป็นผู้ดูแลบริหารจัดการกลุ่มและการตลาด จะเป็นคนคอยจัดหาอุปกรณ์และดูแลสมาชิกภายในกลุ่มและเป็นคนนำเอาผลิตภัณฑ์ที่ทางสมาชิกกลุ่มทำเสร็จแล้วนำไปออกขายสู่ท้องตลาดเองและมีรองประธานช่วยดูแลหน้าร้านเวลาออกขายตามบูธต่างๆ ส่วนเรื่องการขายของในช่องทางออนไลน์ก็จะมีสมาชิกในกลุ่มคอยช่วยเหลือและสมาชิกในกลุ่มที่เข้าร่วมจะมีหน้าที่เป็นเหมือนคนงานที่คอยทำตามคำสั่งของประธาน คือผลิตสินค้าตามที่ทางกลุ่มต้องการเมื่อถึงเวลาจะนำสินค้าที่ทำเสร็จแล้วส่งให้กับกลุ่มเพื่อนำไปขายสู่ท้องตลาดต่อไป

ปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา คือ สมาชิกในกลุ่มให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี รวมถึงการที่กลุ่มมีผู้นำกลุ่มที่ดีถือว่าโชคดีมากที่มีผู้นำที่จะนำพากลุ่มประสบความสำเร็จและยังมีหน่วยงานที่ช่วยเหลือและสนับสนุนอยู่ จะให้เป็นอุปกรณ์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับกลุ่มอาชีพเสริมแล้วยังมีอีกหลายหน่วยงานที่อยากจะเข้ามาส่งเสริมทั้งหน่วยงานพัฒนาชุมชน กองทุนธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเข้าถึงผู้บริโภคโดยมีตลาดรองรับ กลุ่มเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและยังเป็นหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์จึงทำให้กลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจามีหน้าร้านภายในชุมชนและยังสามารถไปออกบูธตามท้องตลาดได้จึงส่งผลให้ทางกลุ่มประสบความสำเร็จมาจนถึงทุกวันนี้

คำสำคัญ: กลุ่มอาชีพ อาชีพเสริมชุมชน ผู้สูงอายุ

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the management of the community vocational group for the elderly in the Kob Jao community, Kob Jao Subdistrict, Bang Ban District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, and (2) to investigate the factors affecting the community vocational group for the elderly in the Kob Jao community, Kob Jao Subdistrict, Bang Ban District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The target group

was the population in the supplementary occupational community of Kob Jao Subdistrict, Moo 8, Ban Krok Ton Sai Number of 13 cases. This research is qualitatively based on in-depth interviews.

The research results showed that the management of the community vocational group for the elderly in the community was such that the group was managed with a group president overseeing the administration and marketing. This individual was responsible for procuring equipment, taking care of the members within the group, and also leading the sales of products made by the group members to the market. There was a vice president assisting with overseeing sales booths. As for online sales channels, there were group members who helped manage them. The participating members acted like workers, following the president's orders, primarily producing the goods as required by the group. Once the products were completed, they would deliver them to the group for further sales in the market.

The factors affecting the community vocational group for the elderly in the Kob Jao community were that the group members supported each other well. Moreover, having a good group leader was considered very fortunate, as a good leader would lead the group to success. Additionally, there were organizations that consistently assisted and supported the group. Most of the support was in the form of equipment to save costs for the community vocational group. Additionally, many organizations wanted to promote the group, including community development agencies, the Agricultural and Cooperative Bank Fund, and access to consumers with supportive markets. The group functioned as a community enterprise and was part of the 'One Tambon One Product' initiative. This allowed the community vocational group for the elderly in the Kob Jao community to have their own store within the community and also to set up booths in various markets. This contributed to the group's success up to the present day.

Keywords: Community, Vocational Group, Elderly

บทนำ

ตามการคาดการณ์ปี 2565 ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปในประเทศไทยจะขยับสัดส่วนเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ นั่นหมายถึงประชากร 1 ใน 5 คือผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่องค์การอนามัยโลก (WHO) และสหประชาชาติกำหนด สังคมที่มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 ขึ้นไป ถือเป็น "สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์" ปัจจุบันผู้สูงอายุในประเทศไทยมีประมาณ 11.8 ล้านคน จากประชากรกว่า 66 ล้านคน หรือร้อยละ 17.9 จึงทำให้ประชากรในแต่ละพื้นที่ตามชุมชนต่างๆ มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น (ไทยรัฐออนไลน์, 2565) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่ในชุมชนบ้านเกิดปลูกผักสวนครัว ทำนา ทำสวน กลุ่มอาชีพเสริม ชุมชนของผู้สูงอายุมีผลิตภัณฑ์ที่ทำกันอยู่ภายในกลุ่ม เช่น ทำน้ำพริก ทำการสานตะกร้า ปัจจุบันผู้สูงอายุในชุมชนตำบลกบเจา มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทางกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนตำบลกบเจา จึงได้เชิญชวนมารวมกลุ่มเพื่อมาสร้างผลิตภัณฑ์เพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้เสริมให้กับตนเองและคนในชุมชนและ ยังเป็นการกระตุ้นให้ตนเองและผู้สูงอายุในชุมชนได้มีอาชีพรองอีกช่องทางหนึ่ง ในการประกอบอาชีพ ทำให้ผู้สูงอายุในชุมชนได้ฝึกสมาธิ ฝึกสมอง และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ได้พบปะพูดคุยกัน ได้เสริมสร้างพัฒนาการของสมองและยังได้ออกกำลังกายไปในตัวอีกด้วย

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้เสริมให้กับผู้สูงอายุและเพื่อเป็นการส่งเสริมรายได้ของชุมชน ตำบลกบเจาให้มีรายได้เสริมและช่วยเหลือผู้ที่ว่างงานที่มีรายได้น้อย เช่น คนที่ไม่มีงานทำประจำหรือไม่สามารถทำงานหนักได้หรือผู้ที่ยากจนที่ต้องกินต้องใช้ชีวิตประจำวันแต่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสที่ไม่สามารถออกไปทำงานนอกบ้านได้ หลักการที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของสูงอายุผู้สูงอายุ หลักการมีส่วนร่วม ลักษณะการมีส่วนร่วมนั้น คือ การเน้นลักษณะการมีส่วนร่วมในประเด็นที่เกิดจาก กิจกรรม เช่น การเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในประโยชน์สาธารณะการเข้าร่วม

ในการตัดสินใจการวางแผน และการพัฒนาสินค้าในชุมชน มีหลักในการพิจารณา ถึงลักษณะการมีส่วนร่วมดังนี้มีรายละเอียดกิจกรรม ลักษณะของการมีส่วนร่วมประเภทนี้ให้ดูจากกิจกรรมที่เข้าร่วม เช่น ชาวสารในชุม กิจกรรมสร้างรายได้หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (4p) ส่งเสริมการตลาดเข้าไป ด้านการประชาสัมพันธ์ การโฆษณาวิธีปากต่อปาก บอกต่อกันจากลูกค้า คือ การตลาดที่ลูกค้าซื้อสินค้า และเกิดความประทับใจในตัวสินค้าจนเกิดการ “ใช้ดีบอกต่อ”

ดังนั้นกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนตำบลกบเจา เป็นทั้งงานหลักและงานรองอยู่ที่ว่าสมาชิกในกลุ่มจะเป็น ผู้ว่างงานหรือผู้ที่มีรายได้หลักอยู่แล้วก็ตามจากที่ได้ศึกษากลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้สูงอายุกลุ่มอาชีพงานสานตะกร้าทำให้ผู้สูงวัยมีรายได้ นำเงินให้ลูกหลานไปโรงเรียนและมีค่าอาหารให้ลูกหลานกินขนม โดยไม่ต้องเดือดร้อนลูกหลานเพิ่มรายได้ในครัวเรือน จะเห็นได้ว่าชุมชนแห่งนี้มีผู้สูงอายุกลุ่มหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนและใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ไม่เป็นภาระของลูกหลาน ผู้สูงอายุในชุมชน มีคุณภาพเพราะผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการคิดและได้มีการทำงานร่วมกับกลุ่มส่งเสริม อาชีพชุมชนตำบลกบเจาที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้กับพวกเขาเหล่านี้จนประสบความสำเร็จจนถึงทุกวันนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการวิจัยในครั้งนี้ เรื่องกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกอบอาชีพเสริมของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกลุ่มส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุในชุมชนตำบลกบเจา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เลือกชุมชนตำบลกบเจา หมู่ที่ 8 บ้านกรอกต้นไทร ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นพื้นที่หลักในการศึกษา เนื่องจากเป็นชุมชนที่เหมาะสมในการทำวิจัย เพราะชุมชนแห่งนี้มีกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา เป็นพื้นที่แบบเปิดสามารถเข้ามาศึกษาเรียนรู้ในชุมชนได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายคือ ประชาชนผู้สูงอายุ หมู่ที่ 8 กลุ่มอาชีพเสริมชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 13 คนผู้นำชุมชนและชาวบ้านที่เป็นบุคคลสำคัญของชุมชน เช่น คณะกรรมการหมู่บ้าน และการสัมภาษณ์พูดคุยกับกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา

เครื่องมือการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการวิจัย จำแนกออกได้ดังนี้

การสังเกต (Observation) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participatory Observation) โดยสังเกตจากการสำรวจสภาพแวดล้อม และบริบทของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนกบเจา และได้ศึกษาถึงลักษณะวิธีการกระบวนการของชุมชนเพื่อที่ใช้แนวทางในการศึกษาบทบาทการทำงานของผู้ผู้นำ สังเกตดูจำนวนของผู้สูงอายุที่มาเรียนรู้การทำอาชีพเสริม

การสัมภาษณ์ (Interview) เน้นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยสัมภาษณ์จากผู้นำชุมชนและชาวบ้านที่เป็นบุคคลสำคัญของชุมชน ประชาชนผู้สูงอายุ หมู่ที่ 8 กลุ่มอาชีพเสริมชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 13 คน ผู้นำชุมชนและชาวบ้านที่เป็นบุคคลสำคัญของชุมชน เช่น คณะกรรมการหมู่บ้าน และการสัมภาษณ์พูดคุยกับกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา พร้อมทั้งจดบันทึกและบันทึกเสียง และแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบตามระเบียบเรียบร้อยและนำผลมาดำเนินการต่อ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกอบอาชีพเสริมของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยใช้แบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ระยะเวลาดำเนินงานวิจัยตั้งแต่ช่วงระยะเวลาในการวิจัย คือ ช่วงเดือนมกราคม 2566 จนถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 รวมเป็นระยะเวลา 7 เดือนผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา 2) ปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ดังข้อมูลต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการ และกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (4p) กลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา

การบริหารจัดการ และกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (4p) กลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา แบ่งออกดังนี้

1.1 ความเป็นมาของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจากลุ่มอาชีพเสริมของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา เริ่มต้นจาก เมื่อ 10 กว่าปีที่ผ่านมามีชาวบ้านในชุมชน คือได้มีโอกาสออกไปศึกษาดูงานนอกพื้นที่และได้ไปร่วมอบรมเกี่ยวกับการสร้างอาชีพต่าง ๆ จึงนำความรู้ที่ได้รับกลับมาจัดตั้งกลุ่มอาชีพเสริมให้กับคนในชุมชนปัจจุบันก็นับได้ว่ากลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา อยู่คู่กับชาวบ้านมา 10 กว่าปีแล้วถือว่าเป็นตัวการันตีได้เลยว่าชาวบ้านและผู้สูงอายุในชุมชนแห่งนี้มีศักยภาพที่ดี มีความสามารถ เรียนรู้และพัฒนาอยู่เสมอเปิดกว้างและมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนจนทำให้กลุ่มอาชีพเสริมชุมชนตำบลกบเจาอยู่มาจนถึงจนถึงทุกวันนี้ได้

1.2 การบริหารงานของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจาทางกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา มีสมาชิก 14 คน ประธานกลุ่มบทบาทหน้าที่ดูแลบริหารจัดการกลุ่มและการตลาดจะเป็นคนคอยจัดหาอุปกรณ์และดูแลสมาชิกภายในกลุ่มและเป็นคนนำเอาผลิตภัณฑ์ที่ทางสมาชิกกลุ่มทำแล้วนำไปออกขายสู่ท้องตลาดเองและมี การตลาดคอยช่วยดูแลหน้าร้านช่วยขายของเวลาออกบูธต่างๆ ส่วนอีกสมาชิกคนอื่นนั้นรับหน้าที่เป็นเหมือนคนงานที่คอยทำตามคำสั่งของประธานก็คือคอยผลิตสินค้าตามที่ทางกลุ่มต้องการเมื่อถึงเวลาที่จะนำสินค้าที่ทำเสร็จแล้วไปส่งที่กลุ่มเพื่อนำไปขายสู่ท้องตลาดต่อไป

ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (4p) ส่งเสริมการตลาดเข้าไป ด้านการประชาสัมพันธ์ การโฆษณาวิธีปากต่อปาก บอกต่อกันจากลูกค้า คือ การตลาดที่ลูกค้าซื้อสินค้า และเกิดความประทับใจในตัวสินค้าจนเกิดการ “ใช้ดีบอกต่อ”

1.3 ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ทางกลุ่มอาชีพมีผลิตภัณฑ์ที่ทำกันอยู่ภายในกลุ่ม 4 อย่าง

- 1) สานตะกร้า
- 2) ดอกไม้จันทน์
- 3) พวงมาลัย
- 4) น้ำพริกเผา ปลาไร้สับ ปลาไร้บ่อง

1.4 การจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มมี 3 ช่องทาง คือ

1) จำหน่ายหน้าร้าน จะจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่บ้านเลขที่ 19 หมู่ที่ 8 ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2) ออกบูธ หรือหน้าร้านนอกสถานที่ทางประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มที่ว่างจากงานประจำจะไปช่วยกันนั่งขายของตามบูธที่ได้ติดต่อเข้ามาจากกลุ่มต่างๆ เช่น วิสาหกิจชุมชนใกล้เคียง กรมพัฒนาชุมชนหรือตามงานที่ขายของพื้นบ้านท้องถิ่น หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่ทางกลุ่มสามารถเข้าร่วมจำหน่ายผลิตภัณฑ์ได้

3) ช่องทางออนไลน์ กลุ่มอาชีพเสริมชุมชนตำบลกบเจามีการทำเพจชื่อว่า “กลุ่มอาชีพ เสริมชุมชน ตำบลกบเจา” สำหรับเพิ่มช่องทางการขายสำหรับผู้ที่ผ่านมาเห็นเพจจะได้เข้ามาเลือกชมสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้เรียกว่าตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ได้

1.5 ลักษณะเด่นของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ทางกลุ่มมีจุดเด่นทางด้านการผลิตที่มีคุณภาพสินค้าที่ทางกลุ่มทำนั้นเป็นที่ต้องการของตลาดจึงทำให้บุคคลภายนอกเลือกที่จะเข้ามาซื้อสินค้า ของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนตำบลกบเจา ทางกลุ่มผลิตงานที่มีลวดลายไม่เหมือนใคร เป็นงาน ฝีมือที่มีความละเอียดอ่อน ใส่ใจในรายละเอียดถึงจะมีกลุ่มसानตะกร้ามากมายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แต่ตะกร้าสานของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจาก็ไม่เป็นสองรองใคร นี่ก็เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ซื้อเลือกที่จะเข้ามาซื้อผลิตภัณฑ์ของชาวบ้าน คุณภาพดี ราคาสบายกระเป๋าใส่ใจในรายละเอียดสร้างรายได้หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา ใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (4p) ส่งเสริมการตลาดเข้าไป ด้านการประชาสัมพันธ์ การโฆษณา วิธีปากต่อปาก บอกต่อกันจากลูกค้า คือ การตลาดที่ลูกค้าซื้อสินค้า และเกิดความประทับใจในตัวสินค้าจนเกิดการ “ใช้ดีบอกต่อ”

2. ปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา

ปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจา แบ่งออกดังนี้

2.1 สมาชิกในกลุ่มให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทางกลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจามีน้ำใจต่อกันคอยช่วยเหลืองานกันทั้งด้านการผลิตและการทำกิจกรรมร่วมกันของคนในกลุ่มเวลามีการจัดกิจกรรมหรือนักศึกษาหรือหน่วยงานต่างๆ เข้ามาให้ความรู้

2.2 มีผู้นำกลุ่มที่ดี กลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจาถือว่าโชคดีมากที่มีผู้นำที่ดีที่จะนำพากลุ่มประสบความสำเร็จมาจนถึงวันนี้ได้ก็ต้องผ่านการบริหารจัดการที่ดีของประธานกลุ่มคอยช่วยเหลือสอดส่องดูแลสมาชิกภายในกลุ่มอยู่เสมอและเปรียบเสมือนหัวหน้าครอบครัวที่จะเป็นหัวใจหลักของทุกคน คอยสอนงาน คอยประสานงานเพื่อที่จะให้ผู้สูงอายุภายในชุมชนใช้เวลาว่างที่มีให้เกิดประโยชน์ได้ออกมาพบปะพูดคุยกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันไม่ต้องเหงา

2.3 มีหน่วยงานเข้ามาช่วยเหลือและสนับสนุน มีหน่วยงานพัฒนาชุมชนเข้ามาช่วยเหลือทางกลุ่มอยู่พอสมควรแล้ว การสนับสนุนจะเป็นอุปสรรคมากกว่าเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับกลุ่มอาชีพเสริมและยังมีอีกหลายหน่วยงานที่อยากจะเข้ามาช่วยส่งเสริม

2.4 วัตถุดิบบางอย่างที่สามารถหาได้ภายในชุมชนกล่าวว่าสำหรับตัววัตถุดิบที่หาได้ภายในชุมชนก็จะเป็นส่วนผสมของเมนูอาหาร ปลาร้าบอง ก็คือ ปลาร้าผัดสมุนไพรที่ใส่ลงไปเป็นส่วนผสมในการผลิตก็สามารถหาได้ภายในชุมชนจึงสามารถช่วยลดต้นทุนในการผลิตได้ แล้วยังเปิดช่องทางทำมาหากินให้กับคนในชุมชน

2.5 มีตลาดรองรับทางกลุ่มเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและได้เป็นหนึ่งในตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์จึงทำให้กลุ่มอาชีพเสริมชุมชนของผู้สูงอายุในชุมชนกบเจามีหน้าร้านภายในชุมชนและยังสามารถไปออก บูธตามท้องตลาดได้จนประสบความสำเร็จมาจนทุกวันนี้เพราะเป็นที่ยอมรับของท้องตลาดจึงส่งผลให้ทางกลุ่มมีฐานลูกค้าและมีผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์กับผู้ซื้อได้เลือกสรรตามความต้องการ และยังเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ทำให้การค้าขายของคนในชุมชนมีคนเข้ามาซื้ออย่างมาก

สรุปและอภิปรายผล

จากงานวิจัย ครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา หวันลำโสีะ (2557) เรื่อง “แนวทางการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” เนื่องจากเป็นงานวิจัยในลักษณะเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุในเรื่องการฝึกอบรมวิชาชีพ และแนวทางการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มร่วมกับกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรม นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชินวร เกื้อทาน และมาลี ไชยเสนา (2558) เรื่อง “แนวทางการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลพรสวรรค์ อำเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี” เนื่องจากเป็นงานวิจัยในลักษณะการศึกษาและหาแนวทางการพัฒนาการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสภาพการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลพรสวรรค์ โดยสนับสนุนงบประมาณจัดทำวัสดุอุปกรณ์ ให้แก่กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุและจัดฝึกอบรมให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ มีการพัฒนา มากยิ่งขึ้นทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้สูงอายุมีอาชีพที่มั่นคงมีรายได้ที่เพียงพอแก่การยังชีพและพึ่งพาตนเองได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย มีดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เฉพาะพื้นที่ตำบลกบเจา การศึกษาครั้งต่อไปควรนำไปประยุกต์ใช้กับพื้นที่แหล่งชุมชนในอำเภอบางบาลเพื่อเป็นการสร้างรายได้ต่อไป
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา แนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดในกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างรายได้ในชุมชน เช่นการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อเพิ่มรายได้
3. การศึกษาครั้งต่อไปต้องศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อนำมาพัฒนาธุรกิจชุมชน เนื่องจากการตลาดมีความเจริญก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กชกร สังชาติ. (2538). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับผู้สูงอายุ*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). *การดูแลผู้สูงอายุ*. สืบค้น 3 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.dop.go.th/th/know/15/741>
- กรมประชาสัมพันธ์. (2530). *ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนดินแดง*. กรุงเทพฯ: กองสวัสดิการสงเคราะห์กระทรวงมหาดไทย.
- กฤษมันต์ วัฒนานรงค์. (2554). *การฝึกอาชีพสำหรับสังคมผู้สูงอายุ*. สืบค้น 3 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.dop.go.th/th/know/15/474>
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2528). *การรักษาสุขภาพในวัยผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- ชินวร เกื้อทาน และมาลี ไชยเสนา. (2558). *แนวทางการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลพรสวรรค์ อำเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 7, 29 มีนาคม 2558. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*
- ไทยรัฐออนไลน์. (2565). *สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์*. สืบค้น 3 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.thairath.co.th/news/local/2277535>
- นงนุช สุนทรชวกานต์. (2552). *การทำงานและผลตอบแทนแรงงานของผู้สูงอายุไทย. การสร้างโอกาสการทำงานของผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บรรลุ ศิริพานิช. (2526). *ชมรมผู้สูงอายุ: การศึกษารูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสม*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ปาริชาติ วลัยเสถียรและคณะ. (2546). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ฝน แสงสิงแก้ว. (2526). ข้อคิดบางประการในเรื่องสุขภาพจิตผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2539). สังคมวิทยาภาวะสูงอายุ: ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย.

กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุกัญญา หวันลำไธสง. (2557). แนวทางการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านไร่ อำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา.

การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, จังหวัดสงขลา.



RCIM
GRADUATE SCHOOL

หลักสูตร ทางเลือกใหม่สู่ความสำเร็จ

ปริญญาโท

- บริหารธุรกิจ (M.B.A.)
- รัฐประศาสนศาสตร์ (M.P.A.)
- นวัตกรรมในการบริหารการศึกษา (M.Ed.)

เรียนจบภายใน
1ปีครึ่ง - 2ปี

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ 092-442-8000 @Rcim.rmutr www.rcim.in.th

การศึกษาเปรียบเทียบเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการพยากรณ์อะไหล่ซ่อมบำรุงคลัง
ประเภทที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด ด้วยเทคนิคการพยากรณ์อนุกรมเวลา 4 เทคนิค
กรณีศึกษา บริษัทสายการบินขนาดกลาง

A Comparative Study to Improve the Efficiency of Forecasting Shelf-Life Limited
Maintenance Spare Parts with 4 Techniques of Time Series Forecasting,
a case study of a Medium-Sized Airline Company

ศรัญญา จันทรี¹ พุดพิพงศ์ อภิวัฒนกุล² และไชยรัช เมฆแก้ว³

Saranya Chantree¹ Pruttipong Apivatanagul² and Chairat Mekkaew³

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

¹ Student of the Master of Science Program Management of Logistics Graduate School Rangsit University

^{2,3} Lecturer of the Master of Science Program Management of Logistics Graduate School Rangsit University

E-mail: agent.saranya@gmail.com, pruttipong.ap@rsu.ac.th, mekchairat@gmail.com

Received: Nov 17, 2023; Revised: Dec 27, 2023; Accepted: Jan 3, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของการสูญเสียอะไหล่หมดอายุ จากอะไหล่คลังที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด 2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้ออะไหล่ซ่อมบำรุงประเภทที่มีอายุการใช้งานจำกัด 3. เพื่อหาตัวแบบจำลองที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการสินค้าคงคลังที่มีความต้องการไม่แน่นอน เป็นศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากรคืออะไหล่ซ่อมบำรุงที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จากอะไหล่ซ่อมบำรุงที่หมดอายุช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 จำนวนทั้งสิ้น 7 รายการ ได้แก่อะไหล่ซ่อมบำรุงรหัส EC3524A-B, V04-018, PR1440B1-2, PS870B1-2, PR1784B1-2, PR1826B1-2 และ POLY-KIT โดยใช้เครื่องมือวิจัยคือ 1. แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กร 2. ระบบการจัดการข้อมูลการซ่อมบำรุงอากาศยานและชิ้นส่วนอะไหล่ 3. โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป Minitab 21 (Minitab Statistical Software) ในการพยากรณ์อนุกรมเวลาทั้ง 4 เทคนิค และการคำนวณค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการการศึกษาเปรียบเทียบเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการพยากรณ์อะไหล่ซ่อมบำรุงคลังประเภทที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด ด้วยเทคนิคการพยากรณ์อนุกรมเวลา 4 เทคนิค ได้แก่ วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ วิธีเอกซ์โพเนนเชียลแบบง่าย วิธีโฮล์ทและวิธีวินเทอร์ โดยนำข้อมูลการเบิกจ่ายของอะไหล่กลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 - มิถุนายน พ.ศ. 2566 จำนวน 30 ค่า มาทำการพยากรณ์ทั้ง 4 เทคนิค โดยเปรียบเทียบความแม่นยำของการพยากรณ์ ด้วยวิธี MAD และ MAPE

ผลการศึกษาวิจัย บริษัทกรณีศึกษาเป็นสายการบินขนาดกลาง มีความต้องการใช้อะไหล่ซ่อมบำรุงที่หลากหลายและเปลี่ยนไปตามลักษณะการซ่อมบำรุงที่จำเป็นของเครื่องบินลำต่างๆ ซึ่งมีลักษณะของความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานรอบระยะเวลาของการปฏิบัติการบิน ที่แตกต่างกันออกไป อีกทั้งปัญหาการขาดแคลนของสินค้าจากผู้ผลิต (OEM) ในบางช่วงเวลาอาจทำให้เกิดระยะเวลาในการรอคอยสินค้า (Lead time) ที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้การดำเนินการจัดซื้อในอดีตสามารถพยากรณ์หรือวางแผนได้ยาก เป็นเหตุให้เกิดสินค้าคงคลังขาดแคลน เมื่อมีความกังวลเรื่องสินค้าคงคลังขาดแคลนทำให้ความพยายามในการกักตุนสินค้าในปริมาณมากเกินไปจนเกิดสินค้าคงคลังหมดอายุ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อจึงได้มีการนำการพยากรณ์แบบอนุกรมเวลาทั้ง 4 เทคนิค มาศึกษาเปรียบเทียบการพยากรณ์เนื่องจากแต่ละเทคนิคเหมาะกับข้อมูลอนุกรมเวลาที่แตกต่างกันออกไป เพื่อหาตัวแบบจำลองที่เหมาะสมและได้ผลลัพธ์ว่าการพยากรณ์ด้วยวิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่

6 periods ให้ผลลัพธ์จากการพยากรณ์ที่ดีที่สุด ด้วยค่าความคลาดเคลื่อนจากวิธี MAPE ของอะไหล่ซ่อมบำรุงรหัส PR1440B1-2 ต่ำที่สุดที่ 22.869 และค่าความคลาดเคลื่อนวิธี MAD ของอะไหล่ซ่อมบำรุงรหัส POLY-KIT เข้าใกล้ 0 มากที่สุด ที่ 1 ดังนั้นการพยากรณ์วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ที่เหมาะสมที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับการพยากรณ์กับอะไหล่ซ่อมบำรุงประเภทมีอายุการใช้งานที่จำกัดงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับผิดชอบงานบริหารสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่ซ่อมบำรุงหรือสินค้าที่มีความต้องการที่ไม่แน่นอนและมีอายุการใช้งานที่จำกัด ในการนำเทคนิคการพยากรณ์ที่เหมาะสมไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดซื้อสำหรับอะไหล่ซ่อมบำรุงหรือสินค้าที่มีความต้องการที่ไม่แน่นอนและมีอายุการใช้งานที่จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนการจัดซื้อหรือบริหารจัดการสินค้าคงคลังต่อไป

คำสำคัญ: การพยากรณ์ อะไหล่ ซ่อมบำรุง อนุกรมเวลา สายการบิน

Abstract

The objectives of this research were 1. To study and analyze the problems of the loss of expired spare parts from inventory parts with a limited useful life 2. To increase the efficiency in purchasing maintenance spare parts with a limited useful life, and 3. To find the most appropriate model for forecasts used for an analysis of inventory needs with uncertain demand. There is qualitative research where the population is maintenance parts with a limited useful life. Therefore, the comparative study was employed to improve the efficiency of forecasts of maintenance spare parts inventory with a limited useful life using 4 time series forecasting techniques comprising the Moving Average Method, Simple Exponential Smoothing Method, and Holt-Winter Method by studying and collecting with the Purposive Sampling method by the data regarding spare parts purchased and expiring in 2020 and then selecting 7 items including maintenance parts with codes EC3524A-B, V04-018, PR1440B1-2, PS870B1-2, PR1784B1-2, PR1826B1-2 and POLY-KIT. And analyzed the researchers by collecting data from in-depth interviews with experts in the organization, collecting the history issue data from the organization program, and using the Minitab 21 Statistical Software to do the forecasting and calculate both error methods. After that, 30 values of actual disbursement data from 1 January 2021 to June 2023 were brought to make forecasts with the 4 techniques by comparing the accuracy of forecasts with MAD and MAPE methods.

The results revealed that requirements for maintenance parts are diverse and change with the maintenance needs of each aircraft. According to the nature of damage caused by operations in addition, there is a shortage of products from OEMs in some periods, causing product lead- times to vary. Therefore, past procurement operations are difficult to predict or plan for. causing a shortage of inventory. This concern has led to attempts to stockpile products in larger quantities than necessary until the inventory expires. To increase efficiency in procurement, Therefore, all 4-time series forecasting techniques are used to study and compare the forecasts. This is because each technique is suitable for different time series data. To find the right and effective one. The forecast using a 6-period Moving Average Method provided the best forecast result with the error value from the MAPE method of maintenance parts code PR1440B1-2 with the lowest at 22.869, and the error value from the MAD method of maintenance parts code POLY-KIT which was closest to 0 at 1. Hence, the forecast using the Moving Average method is suitable for the application of forecasts of maintenance parts with a limited useful life and other items.

Keywords: Forecast, Spare Parts, Maintenance, Airlines, Time Series

บทนำ

สำนักงานการบินพลเรือน (2565) รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ.2565 ระบุว่าในปี 2565 สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เริ่มคลี่คลายขึ้น โดยประเทศต่างๆ มีนโยบายเปิดประเทศและลดเงื่อนไข สำหรับการเดินทางเข้าประเทศจึงส่งผลให้ภาพรวมการขนส่งทางอากาศของไทยฟื้นตัวขึ้น โดยสถานการณ์การขนส่งทางอากาศของไทย จากภาพรวมสถิติจำนวนผู้โดยสาร 10 ปี ตั้งแต่ปี 2556-2565 พบว่าการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด -19 ส่งผลทำให้จำนวน ผู้โดยสารลดลงอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นที่จะเดินทางทางอากาศเพิ่มขึ้นจากความสามารถในการกระจาย วัคซีนป้องกันไวรัสโควิด-19 มาตรการเปิดประเทศของรัฐและการผ่อนคลายมาตรการทางสาธารณสุขทั้งของไทยและต่างประเทศ ส่งผลให้ในปี 2565 จำนวนผู้โดยสารมีการฟื้นตัวจากปีก่อนหน้า มากถึงร้อยละ 262.3 หรือเพิ่มขึ้น 54.8 ล้านคน

จากรายงานประจำปี 2565 ของบริษัทกรมศึกษา สายการบินขนาดกลาง วิเคราะห์ว่าผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโลก ตกต่ำเป็นสิ่งที่คาดเดาได้ยากและเนื่องจากอุตสาหกรรมการบินมีลักษณะเฉพาะตัวคือมีอัตรากำไรต่ำและมีต้นทุนคงที่สูง ซึ่ง ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ซึ่งรวมถึงค่าเสื่อมราคา ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงเครื่องบินค่าบริหารจัดการเครื่องบินและค่าธรรมเนียมการ เดินทาง ต้นทุนทางการเงิน ค่าเช่าดำเนินงานเครื่องบิน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานสำหรับนักบินลูกเรือ และบุคลากรที่ ทำงานระดับภาคพื้นดิน ไม่ได้เปลี่ยนแปลงตามอัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (Load Factor) ซึ่งผลขาดทุนเล็กน้อยในระดับรายได้ ที่คาดการณ์ไว้สามารถส่งผลกระทบในทางลบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทฯ โดยค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงอากาศยาน ถือเป็นปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทสายการบิน ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัทสายการ บินเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงอากาศยาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เหตุเพราะการคงความสมควรเดินอากาศของเครื่องบิน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับความปลอดภัยของ ผู้โดยสาร ความมีประสิทธิภาพในการ ใช้งาน การดูแลรักษาเครื่องบินของบริษัทสายการบินถือเป็นการซ่อมเชิงป้องกัน (Preventive maintenance check) เพื่อการใช้ประโยชน์ในเครื่องบินของบริษัทฯ ได้อย่างเหมาะสมที่สุด โดยบริษัทฯ ดำเนินการ ซ่อมบำรุงเครื่องบินตามหลักเกณฑ์ในการซ่อมบำรุงที่กำหนดโดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการ ซ่อมบำรุงอากาศยานนั้นจะแปรผันตรงตามอายุของฝูงบิน ดังนั้น เมื่อฝูงบินของบริษัทฯ มีอายุการใช้งานมากขึ้นเรื่อยๆ ก็ จะต้องการการบำรุงรักษามากขึ้น และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเครื่องบินของบริษัทฯ ก็จะไปปรับสูงขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน อีกทั้ง บริษัทสายการบินกรมศึกษาได้เก็บชิ้นส่วนอะไหล่เครื่องบินและทั้งแบบที่ใช้แล้วหมดไปและแบบที่สามารถซ่อมแซมเพื่อใช้ หมุนเวียนสลับเปลี่ยนได้ ณ โรงซ่อมบำรุงอากาศยาน หน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ การบริหาร จัดการสินค้าคงคลังอะไหล่ซ่อมบำรุงนั้นจึงมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการด้วยกัน เนื่องด้วยความพร้อมใช้งานของ อะไหล่ที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กรที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อะไหล่ซ่อม บำรุงจึงควรพร้อมเสมอสำหรับการซ่อมบำรุงในทันที หากไม่เช่นนั้นอาจจะสร้างต้นทุนความสูญเสียในการดำเนินงานของบริษัท อย่างมีนัยยะสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการบินที่จะต้องมีความพร้อมใช้งานและตรงต่อเวลาสูง

เนื่องจากชิ้นส่วนอะไหล่เป็นหนึ่งในรากฐานที่สำคัญสำหรับการสนับสนุนด้านโลจิสติกส์แบบครบวงจร (Integrated logistics support, ILS) การคาดการณ์ทางวิทยาศาสตร์และการกำหนดค่าขึ้นส่วนอะไหล่ที่เหมาะสมถือเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อรับประกันการดำเนินงานที่ปลอดภัยและประหยัดของเครื่องบินพลเรือน ความซับซ้อนของการจัดการอะไหล่ได้เพิ่มสัดส่วน การจัดซื้อจัดจ้าง อย่างมากและต้นทุนการจัดเก็บในต้นทุนสายการบิน จากสถิติของบริษัท TeamSAI ในปัจจุบันอุตสาหกรรม การบินพลเรือนระดับโลกมีการจัดเก็บอะไหล่ไว้ประมาณ 50 พันล้านดอลลาร์ คิดเป็นประมาณ 75% ของกองทุนสินค้าคงคลังของ สายการบินและ 25% ของเงินทุนหมุนเวียน อย่างไรก็ตามอัตราการใช้และอัตราการหมุนเวียนของชิ้นส่วนอะไหล่เครื่องบิน พลเรือนส่วนใหญ่ตกต่ำอย่างมาก มีการใช้งานเพียง 25% เท่านั้น และมีปัญหา Backlog มากเกินไป และหากกลยุทธ์การ คาดการณ์และการกำหนดค่าไม่สมเหตุผลก็จะนำไปสู่การขาดการสนับสนุนที่ไม่เหมาะสมและทำให้เกิดความล่าช้าหรือ เครื่องบินจอด (Aircraft on ground, AOG) เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ ในปัจจุบันจุดสำคัญของการจัดการชิ้นส่วนอะไหล่เครื่องบิน เป็นแบบบูรณาการ (Feng, Chen, Lu and Zhu, 2021)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการสินค้าคงคลังประเภทอะไหล่ซ่อมบำรุงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการบินเพราะเมื่อหากสินค้าคงคลังมีจำนวนมากเกินไปทำให้เกิดปัญหา Backlog ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอะไหล่ซ่อมบำรุงที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด ซึ่งนอกจากสูญเสียเงินทุนในการสั่งซื้อในการบริหารจัดการสินค้าแล้ว ยังเกิดการสูญเสียจากการที่สินค้าหมดอายุก่อนการใช้งาน ในขณะที่หากการบริหารจัดการอะไหล่ขาดแคลนหรือไม่เหมาะสมและทำให้เกิดความล่าช้าหรือเครื่องบินจอด (Aircraft on ground, AOG) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดซื้ออะไหล่ซ่อมบำรุงเพื่อให้การบริหารอะไหล่ซ่อมบำรุงคงคลังมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานของบริษัทสายการบินกรณีศึกษามากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงได้มีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ ดูแลการจัดเก็บ และเบิกจ่ายอะไหล่ระดับจัดการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของการสูญเสียอะไหล่หมดอายุ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาการพยากรณ์อนุกรมเวลาเพื่อนำมาช่วยในการวางแผนการจัดซื้อสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการพยากรณ์อนุกรมเวลาจะพิจารณาเฉพาะตัวแปรที่มีค่าสังเกตและเก็บบันทึกตามช่วงเวลา โดยจะเน้นหนักเพียงแค่ข้อมูลของตัวแปรที่ต้องการจะพยากรณ์ (Hyndman & Athanasopoulos, 2014) เพราะหากเป็นการพยากรณ์เชิงสาเหตุ (Causal) จะต้องมีการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งเป็นตัวแทนของเหตุกับตัวแปรตามซึ่งเป็นตัวแทนของผล ซึ่งอาจจะต้องวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่อาจจะมีผลกระทบต่อการพยากรณ์ (กรินทร์ กาญจนานนท์, 2561) ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลในส่วนนี้ได้อย่างชัดเจน อีกทั้งข้อมูลของอะไหล่ซ่อมบำรุงผู้วิจัยสามารถเข้าถึงได้และระยะเวลาในการศึกษาวิจัยมีอยู่อย่างจำกัด จึงทำการศึกษาเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการพยากรณ์อะไหล่ซ่อมบำรุงคงคลังประเภทที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด ด้วยเทคนิคการพยากรณ์อนุกรมเวลา 4 เทคนิค ซึ่งแต่ละเทคนิคมีความเหมาะสมกับรูปแบบของข้อมูลอนุกรมเวลาที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (Simple Moving Average, SMA) วิธีเอกซ์โพเนนเชียลแบบง่าย (Simple Exponential Smoothing, SES) วิธีดับเบิลเอกซ์โพเนนเชียลหรือโฮลต์ (Double Exponential Smoothing หรือ Holt's) วิธีทริเบิลเอกซ์โพเนนเชียลหรือวินเทอร์ (Triple Exponential Smoothing หรือ Winters') โดยเปรียบเทียบความแม่นยำของการพยากรณ์ด้วยวิธี ค่าคลาดเคลื่อนสมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Error, MAE หรือ Mean Absolute Deviation, MAD) และค่าร้อยละคลาดเคลื่อนสมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percentage Error, MAPE) เพื่อหาตัวแบบการพยากรณ์ อนุกรมเวลา ที่เหมาะสมกับอะไหล่ซ่อมบำรุงประเภทที่มีอายุการใช้งานที่จำกัดมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของการสูญเสียอะไหล่หมดอายุ จากอะไหล่คงคลังที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้ออะไหล่ซ่อมบำรุงประเภทที่มีอายุการใช้งานจำกัด
3. เพื่อหาตัวแบบจำลองที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการสินค้าคงคลังที่มีความต้องการไม่แน่นอน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพยากรณ์อนุกรมเวลา (Time Series Method)

อนุกรมเวลา คือ ค่าของตัวแปรที่มีการสังเกตและเก็บบันทึกตามช่วงระยะเวลา (วัน สัปดาห์ เดือน ไตรมาส ปี) เช่น ค่าดัชนีของตลาดหุ้นปริมาณน้ำฝนที่ตก ยอดขายของผลิตภัณฑ์ จุดเด่นของการพยากรณ์โดยใช้อนุกรมเวลา คือ เน้นหนักเพียงแคข้อมูลของตัวแปรที่ต้องการจะพยากรณ์โดยไม่มีความสนใจที่จะวิเคราะห์หาค่าของตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการจะพยากรณ์ (กรินทร์ กาญจนานนท์, 2561) การสร้างแบบจำลองอนุกรมเวลาคือการรวบรวมอย่างระมัดระวังและศึกษาการสังเกตที่ผ่านมาของอนุกรมเวลาอย่างรอบคอบ เพื่อพัฒนาแบบจำลองที่เหมาะสมซึ่งอธิบายโครงสร้างโดยธรรมชาติของอนุกรมเวลา จากนั้นแบบจำลองนี้จะใช้เพื่อสร้างมูลค่าในอนาคตสำหรับชุดข้อมูล เช่น เพื่อทำการคาดการณ์ การพยากรณ์อนุกรมเวลา

จึงสามารถเรียกได้ว่าเป็นการทำนายอนาคตโดยการทำความเข้าใจอดีต โดยทั่วไปได้รับผลกระทบจากองค์ประกอบหลัก 4 อย่าง ซึ่งสามารถแยกออกจากข้อมูลที่สังเกตได้ องค์ประกอบเหล่านี้ได้แก่ แนวโน้ม วัฏจักร ฤดูกาล และส่วนประกอบที่ไม่ปกติ (Adhikari & Agrawa, 2013)

ประเภทของการพยากรณ์อนุกรมเวลา

1. การพยากรณ์โดยใช้ค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่อย่างง่าย (Simple Moving Average, SMA) หรือค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ขั้นเดียว (Single Moving Average) การพยากรณ์รูปแบบนี้เหมาะสำหรับข้อมูลที่มีองค์ประกอบผิดปกติหรือมีองค์ประกอบแนวโน้มเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างช้าๆ โดยจุดเด่นคือแสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ยของข้อมูลในแต่ละระดับในช่วงระยะเวลาต่างๆ เป็นเทคนิคที่ทำให้การเคลื่อนไหวของข้อมูลมีความราบเรียบขึ้นโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยของข้อมูลในอดีต และใช้ค่าเฉลี่ยที่ได้นำไปใช้เป็นค่าพยากรณ์ข้อมูลในอนาคต ตัวแบบค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ที่จะมาจากสูตรค่าเฉลี่ยทั่วไป ซึ่งจำนวนข้อมูลที่นำมาหาค่าเฉลี่ยนั้นจะขึ้นอยู่กับรอบการเคลื่อนไหวขึ้นลงของอนุกรมเวลา

2. การพยากรณ์เอกซ์โพเนนเชียลขั้นเดียว (Single Exponential Smoothing, SES) หรือเอกซ์โพเนนเชียลอย่างง่าย (Simple Exponential Smoothing) เป็นวิธีที่เหมาะสม สำหรับการพยากรณ์ชุดข้อมูลอนุกรมที่มีการเคลื่อนไหวอยู่รอบค่าใดค่าหนึ่ง โดยไม่มีองค์ประกอบแนวโน้มและฤดูกาลอยู่ในข้อมูล โดยค่าพยากรณ์ที่ได้จะคิดจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักจากข้อมูลในอดีตที่ไม่เท่ากัน เนื่องจากข้อมูลล่าสุดจะถูกให้น้ำหนักมากที่สุดและน้ำหนักข้อมูลที่ส่งผลต่ออนาคต หรือส่งผลต่อค่าพยากรณ์จะลดลงแบบเอกซ์โพเนนเชียล (Exponential) สำหรับข้อมูลที่ย้อนหลังไปไกลในอดีตมากขึ้น

3. ดับเบิลเอกซ์โพเนนเชียล (Double Exponential Smoothing) หรือวิธีของโฮลท์ (Holt's) เป็นวิธีทำให้เรียบด้วยเลขชี้กำลัง 2 ชั้น หรือวิธีทำให้เรียบด้วยเลขชี้กำลังของ Holt ซึ่งวิธีนี้จะแตกต่างจากวิธีทำให้เรียบด้วยเลขชี้กำลังชั้นเดียว ตรงที่มีพารามิเตอร์ในการพยากรณ์ 2 ค่าและจะใช้ในการอธิบายข้อมูลอนุกรมเวลาที่องค์ประกอบระดับแนวโน้มแต่ไม่มีองค์ประกอบฤดูกาล ซึ่งในตัวแบบจะเพิ่มค่าแนวโน้มโดยเพิ่มค่า Growth Factor หรือ Trend Factor เข้าไปในสมการ

4. ทริปเปิลเอกซ์โพเนนเชียล (Triple Exponential) หรือวิธีของวินเทอร์ (Winters') เป็นวิธีทำให้เรียบด้วยเลขชี้กำลัง 3 ชั้น หรือวิธีทำให้เรียบด้วยตัวเลขชี้กำลังของ Holt-Winter จะมีค่าพารามิเตอร์ 3 ค่า ซึ่งเพิ่มพารามิเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบฤดูกาลเข้ามาจากวิธีทำให้เรียบด้วยเลขชี้กำลัง 2 ชั้น วิธี Winters' Exponential Smoothing เหมาะสำหรับข้อมูลอนุกรมเวลาที่ปรากฏอิทธิพลของทั้งแนวโน้มและฤดูกาล โดยมีการพิจารณาค่าแนวโน้มและฤดูกาลเข้าไปในตัวแบบได้แก่ค่า Growth Factor และ Seasonal Factor

เพื่อให้การพยากรณ์อนุกรมเวลาเหมาะกับข้อมูลอนุกรมเวลาทุกรูปแบบ ผู้วิจัยจึงได้เลือกการพยากรณ์อนุกรมเวลาทั้ง 4 เทคนิคนี้ในการนำมาศึกษาวิจัยและเปรียบเทียบตัวแบบที่เหมาะสมที่สุด

การวัดค่าความคลาดเคลื่อน

เกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการคัดเลือกและประเมินหลักการใช้ในการพยากรณ์ คือการวัดค่าความแม่นยำ (Accuracy) ซึ่งมีการสะท้อนออกมาในรูปของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ (Forecast Error) ณ เวลา t ใดๆ ซึ่งก็คือค่าความแตกต่างระหว่างค่าที่ได้จากการพยากรณ์ (F_t) และค่าสังเกต (Y_t) โดยสามารถแสดงเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{ค่าคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์} = Y_t - F_t$$

ตามทฤษฎีแล้ว หากเลือกตัวแบบที่เหมาะสมในการพยากรณ์แล้ว ค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์จะต้องมีลักษณะเป็นแบบสุ่ม (Random) และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์ หรือมีค่าต่ำที่สุด ในทางกลับกันตัวแบบที่ไม่เหมาะสมกับการพยากรณ์ จะมีค่าความคลาดเคลื่อนสูง สำหรับวิธีการคำนวณค่าความคลาดเคลื่อนตลอดช่วงเวลาของการพยากรณ์เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพหลักการพยากรณ์ใดๆ (กรินทร์ กาญจนานนท์, 2561)

1. ค่าคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Error, MAE หรือ Mean Absolute Deviation, MAD) คือ ค่าเฉลี่ยของค่าสัมบูรณ์ของค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ สำหรับค่า MAE หรือ MAD นั้น ถ้ายังมีค่าน้อยก็จะหมายความว่าหลักที่ใช้ในการพยากรณ์นั้นมีความแม่นยำสูง

2. ค่าร้อยละคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percentage Error, MAPE) คือ เปอร์เซนต์ของค่าสัมบูรณ์ของค่าคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์ มีจุดเด่นคือ ไม่ผูกพันกับค่าของตัวแปรที่ต้องการจะพยากรณ์แต่มีการแสดงออกมาในรูปของค่าเปอร์เซนต์ซึ่งง่ายต่อการเข้าใจ ตัวอย่างเช่น หากค่า MAPE เท่ากับ 5 เปอร์เซนต์ ผู้อ่านจะเข้าใจได้ในทันทีว่าค่าความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์นั้นมีค่าเท่ากับห้า%

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจลิยา บุตรวงษ์, วิจิตา นามพันธ์, สุภาภรณ์ พันยาภิจ (2566) ได้ทำการศึกษาวิจัยการวางแผนการสั่งซื้อสินค้าที่เหมาะสมของสินค้าประเภทไวน์ ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี คอมเมอร์เชียล จำกัด ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดทำให้บริษัทมีปัญหาด้านการจัดการสินค้าคงคลังไม่เหมาะสม เกิดปัญหาไวน์หมดอายุร้อยละ 60 และเกิดต้นทุนการจัดเก็บสินค้าคงคลังเพิ่มขึ้น จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้จัดการคลังสินค้า พนักงานขาย พนักงานบัญชี สำหรับการบริหารจัดการไวน์ 8 รายการที่มีปริมาณการขายน้อยที่สุด นำมาเพื่อพยากรณ์ความต้องการไวน์ ด้วยวิธี 1) Moving Average 2) Weight Moving Average 3) Exponential Smoothing 4) Double Moving Average และ 5) Double Exponential Smoothing จากนั้นนำผลการพยากรณ์ที่ได้มาวางแผนหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดและหาจุดสั่งซื้อที่เหมาะสม เพื่อลดต้นทุนรวมสินค้าประเภทไวน์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (Covid-19) โดยผล การวิจัยพบว่าพยากรณ์ไวน์ทั้ง 4 รายการ ดังนี้ไวน์ 1) Mc Bin 8 rose 6X750 ml new 2) ไวน์ Mys selection C 6X750 ml 3) ไวน์ Mys Selection sb 6X750 ml ได้ค่าความคลาดเคลื่อน MSE ที่มีค่าต่ำสุด คือ วิธีการพยากรณ์แบบ Exponential Smoothing และไวน์ 4) Berri Estates bin 222 6X750 ml ค่าความคลาดเคลื่อน MSE ที่มีค่าต่ำสุด คือ การพยากรณ์แบบ Weighted Moving Average และนำไปหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดและจุดสั่งซื้อซ้ำ โดยต้นทุนรวมก่อนการพยากรณ์ เท่ากับ 160,007.75 บาทต่อปี หลังพยากรณ์ต้นทุนรวมเท่ากับ 26,476.08 บาทต่อปี ลดลงร้อยละ 83.45

อนิวรรณ ป้านสำราญ (2565) ศึกษาวิจัยการพยากรณ์ความต้องการเพื่อวางแผนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวของบริษัท กรณีศึกษา โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกผลิตภัณฑ์ที่มียอดขายสูงสุด 5 อันดับและยอดจำหน่ายรวมเกินกว่า 80 เปอร์เซนต์ ของบริษัทกรณีศึกษาจากข้อมูลย้อนหลัง 1 ปี มกราคม พ.ศ.2564-ธันวาคม พ.ศ.2564 มาผ่านกระบวนการวิเคราะห์ตัวแบบพยากรณ์ 4 วิธี ได้แก่ วิธีการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ วิธีการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก วิธีปรับให้เรียบแบบเอกซ์โพเนนเชียล และวิธีการพยากรณ์โดยใช้แนวโน้ม จากนั้นนำผลการพยากรณ์ไปเปรียบเทียบกับวิธี MAD, MSE และ MAPE เพื่อหาค่าความผิดพลาดจากการพยากรณ์น้อยที่สุด โดยพบว่าผลิตภัณฑ์แต่ละมีความเหมาะสมของตัวแบบการพยากรณ์ที่แตกต่างกันออกไป วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ เหมาะกับเจลว่านหางจิ้งจอก แบบกระปุก ขนาด 100 กรัม วิธีการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก เหมาะกับแผ่นมาร์กหน้าว่านหางและเจลว่านหางลาโอแบบกระปุกขนาด 300 มิลลิกรัม วิธีปรับให้เรียบแบบเอกซ์โพเนนเชียล เหมาะกับแผ่นมาร์กหน้ามะเขือเทศ วิธีการพยากรณ์โดยใช้แนวโน้ม เหมาะกับเจลว่านหางบาโรเนสแบบซอง ขนาด 100 มิลลิกรัม

อภิชัย พรหมอ่อน (2561) ศึกษาการพยากรณ์แบบอนุกรมเวลา เพื่อวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ กรณีศึกษาบริษัทชิ้นส่วนท่อयरรถยนต์ เพื่อวิเคราะห์หาปริมาณการสั่งซื้อวัตถุดิบและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสั่งซื้อวัตถุดิบ จาก มกราคม 2558- มิถุนายน 2561 โดยเก็บข้อมูลเป็นรายเดือน ได้ทั้งสิ้น 42 ชุดข้อมูล นำมาวิเคราะห์การพยากรณ์ 4 เทคนิค คือ วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ วิธีการปรับเรียบแบบเอ็กโปเนนเชียลซ้ำหนึ่งครั้งเดียว วิธีปรับเรียบเอ็กโปเนนเชียลซ้ำสองครั้ง และวิธีการ Winters' Method และทำการหาค่าที่มีความคลาดเคลื่อนที่น้อยที่สุดของ MSE, MAD, MAPE โดยใช้โปรแกรม Minitab ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพบว่าวิธี Winters' Method ให้ค่าความคลาดเคลื่อนต่ำที่สุดและช่วยลดความแตกต่างจากการพยากรณ์กับปริมาณที่ทำการสั่งซื้อจริง โดยลดลงจาก 9.97% เป็น 5.35% ทำให้การสั่งซื้อล่วงหน้ามีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

ธัญชนก จันทร์หอม (2564) ศึกษาการพยากรณ์แบบอนุกรมเวลา เพื่อกำหนดการสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุดของโรงงานผลิตยางซิลิโคนแห่งหนึ่ง โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมข้อมูลยอดขายสินค้า K ระหว่างปี 2017-2019 โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด จำนวน 3 ท่าน และนำข้อมูลวัสดุที่ใช้ในการผลิตมาจำแนกตามหลัก ABC Analysis โดยศึกษาจากเอกสารยอดขายและสังเกตรูปแบบการขายสินค้า โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาวัสดุกลุ่ม A มาทำการสร้างแบบการพยากรณ์อนุกรมเวลา ศึกษาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุด และศึกษาหาปริมาณวัสดุขั้นต่ำ และพบว่าการพยากรณ์อนุกรมเวลาแบบการปรับเรียบเอกซ์โพเนนเชียลที่ $\alpha = 0.1$ ได้ผลการพยากรณ์ที่แม่นยำและเกิดค่าความผิดพลาดน้อยที่สุด โดยค่า $MAD = 55,745.43$ และค่า $MAPE = 17.83\%$ และการใช้ปริมาณสินค้าที่ปลอดภัย (Safety Stock) และปริมาณสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุด (Economic Order Quantity) ทำให้สามารถลดต้นทุนวัตถุดิบคงคลังได้

Putri Huriati, Aldo Erianda, Alde Alanda, Dwiny Meidelfi, Rasyidah, Defni, Ade Irma Suryani (2022) ได้ทำการศึกษาวิธีการใช้วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่สำหรับการพยากรณ์สินค้าคงคลังในบริษัท เทร จายา เปอร์กากา ซึ่งดำเนินกิจการในการจำหน่ายสินค้าประเภทขนม เครื่องดื่มและของใช้ในชีวิตประจำวัน โดยข้อมูลในการจำหน่ายสินค้าเป็นรายเดือนได้เพิ่มขึ้นและลดลง อย่างไรก็ตามเพื่อเพิ่มผลกำไรและลดการสูญเสียจำเป็นต้องมีกลยุทธ์เพื่อรักษาความพร้อมของสินค้าที่มักซื้อโดยลูกค้า โดยใช้ข้อมูลธรรมชาติของธุรกิจในการพยากรณ์เพื่อการจัดการสต็อกสำหรับธุรกรรมในอนาคต โดยใช้วิธีการพยากรณ์ค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ และใช้ MAD , MSE , $MAPE$ ในการวัดค่าความคลาดเคลื่อน โดยงานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการพยากรณ์ สินค้ามันฝรั่งชนิดหนึ่งโดยเปรียบเทียบการพยากรณ์ จากค่าเฉลี่ย 3 ช่วง และ 5 ช่วง และพบว่าการพยากรณ์วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ 3 ช่วงเวลาให้ค่าความคลาดเคลื่อน MAD , MSE และ $MAPE$ เข้าใกล้ 0 มากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ อะไหล่ซ่อมบำรุงในประเภทที่เป็นอะไหล่มีอายุการใช้งานที่จำกัด (Shelf life limited) และเป็นสินค้าอันตราย (Dangerous goods) ที่ใช้ในงานซ่อมบำรุงอากาศยานซึ่งมีจำนวนมากกว่า 300 รายการ

2. กลุ่มตัวอย่าง อะไหล่ซ่อมบำรุงในประเภทที่เป็นอะไหล่มีอายุการใช้งานที่จำกัด (Shelf life limited)

ผู้วิจัยทำการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากข้อมูลของอะไหล่ที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 1 ปี หรือ 365 วัน ที่มีการซื้อและหมดอายุในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม -31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ได้แก่ อะไหล่ซ่อมบำรุงรหัส EC3524A-B, V04-018, PR1440B1-2, PS870B1-2, PR1784B1-2, PR1826B1-2 และ POLY-KIT จำนวนทั้งสิ้น 7 รายการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญในองค์กร เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) แบบมีโครงสร้าง
2. โปรแกรมในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล โปรแกรมจัดการข้อมูลการซ่อมบำรุงอากาศยานและชิ้นส่วนอะไหล่ เป็นระบบที่มีการบันทึกข้อมูลความเคลื่อนไหวของอะไหล่ซ่อมบำรุง รวมถึงการเก็บสถิติในการดำเนินกิจกรรมซ่อมบำรุงต่างๆ ในองค์กร ใช้ในการเก็บรวบรวม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการวิจัยฉบับนี้
3. โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป Minitab 21 (Minitab Statistical Software) เป็นโปรแกรมคำนวณทางสถิติที่ใช้งานง่าย มีความแม่นยำสูง ได้รับการยอมรับจากองค์กรและสถาบันการศึกษาชั้นนำ จึงนำมาใช้ในการพยากรณ์อนุกรมเวลาทั้ง 4 เทคนิคอีกทั้งการคำนวณค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ทั้ง 2 วิธี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญในองค์กร โดยการสอบถามถึงสาเหตุและปัญหาต่างๆ ด้วยคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้สามารถทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้อย่างอิสระ ผู้วิจัยทำการศึกษาจุดที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพ ความสูญเสีย หรือสูญเสีย หรือที่เกิดขึ้นภายในองค์กรโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร โดยมุ่งไปที่แผนกจัดซื้อและคลังสินค้าเนื่องจากเป็นฝ่ายควบคุมดูแลและไหลซ่อมบำรุงทั้งหมดภายในองค์กร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการรวบรวมข้อมูลประวัติการเบิกจ่ายอะไหล่ซ่อมบำรุงกลุ่มตัวอย่างทั้ง 7 รายการข้างต้น เพื่อใช้ในการพยากรณ์ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 ถึง 30 มิถุนายน พ.ศ. 2566 โดยจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลการเบิกจ่ายอะไหล่ซ่อมบำรุงเป็นแบบรายเดือน จำนวนทั้งสิ้น 30 ค่า

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กร โดยนำเนื้อหาการสัมภาษณ์ที่บันทึกได้มาเรียบเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุป โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลในการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ร้อยละ โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป Minitab 21 ในการคำนวณค่าการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อน ดังนี้

2.1 Simple Moving Average (SMA) โดยวิเคราะห์ ที่ 4 และ 6 period

2.2 Simple Exponential Smoothing (SES)

2.3 Double Exponential Smoothing (DES) หรือ Hol's

2.4 Triple Exponential หรือ Winters'

2.5 ค่าคลาดเคลื่อนสมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Deviation, MAD)

2.6 ค่าร้อยละคลาดเคลื่อนสมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percentage Error, MAPE)

การเปรียบเทียบค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ในแต่ละวิธี โดยพิจารณาค่าการพยากรณ์ที่ใกล้เคียงค่าจริงมากที่สุด โดยหากค่าความคลาดเคลื่อนยังมีค่าน้อยก็จะหมายความว่าหลักที่ใช้ในการพยากรณ์นั้นมีความแม่นยำสูง โดยกำหนดให้พารามิเตอร์ในการพยากรณ์อนุกรมเวลา ที่ให้ผลของค่าความคลาดเคลื่อน MAD และ MAPE ต่ำที่สุด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 พารามิเตอร์ที่กำหนดให้ สำหรับการพยากรณ์อนุกรมเวลาทั้ง 4 เทคนิค

เทคนิคการพยากรณ์	ค่าพารามิเตอร์		
	ค่าคงที่ปรับเรียบ (α)	ค่าคงที่แนวโน้ม (γ)	ค่าคงที่ฤดูกาล (β)
Simple Moving Average 4 and 6 period			
Simple Exponential Smoothing (SES)	0.2		
Double Exponential Smoothing (Holt's)	0.2	0.4	
Triple Exponential Smoothing (Winters')	0.2	0.4	0.2

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1

จากการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กร พบว่า ปัญหาของการสูญเสียอะไหล่หมดอายุ จากอะไหล่คงคลังที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด 1. ปัญหา ผลกระทบ ที่เกิดขึ้นในองค์กรจากปัจจัยภายนอก สถานการณ์ โควิด-19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจการบิน จากการลดเที่ยวบิน และการหยุดบินในบางช่วงเวลา ส่งผลให้กิจกรรมการซ่อมบำรุงในบางกิจกรรมถูกปรับเปลี่ยน ตามรอบการปฏิบัติการบิน สาเหตุเนื่องจากการปรับลดเที่ยวบินและเครื่องบินจอดเนื่องจากไม่มีภารกิจการบิน 2. ปัญหา ผลกระทบ ที่เกิดขึ้นในองค์กรจากปัจจัยภายใน การซื้ออะไหล่ซ่อมบำรุงปริมาณที่มากเกินไปเกินความต้องการ มีอายุการใช้งานที่จำกัด ก็ทำให้เกิดของหมดอายุจำนวนมากทางฝ่ายพบการรายงานการหมดอายุของอะไหล่ซ่อมบำรุงเข้ามาอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลายาวนาน จากความต้องการใช้ของอะไหล่ซ่อมบำรุงที่ไม่แน่นอน หรือการวางแผนในการสั่งซื้อผิดพลาด บางครั้งก็เป็นจำนวนมากๆ หรือมูลค่าสูง ซึ่งเป็นการสูญเสียต้นทุนและค่าใช้จ่าย แต่ยังไม่ได้มีการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร 3. การปฏิบัติงานของบุคคลากรในองค์กร การดำเนินการดำเนินการจัดซื้อขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการก่อนในชั้นแรก ซึ่งไม่ได้มีระเบียบหรือแบบแผนในการจัดซื้อที่ตายตัว เนื่องจากอะไหล่ซ่อมบำรุงมีความหลากหลายและซับซ้อน ทั้งในเรื่องของการวัตถุประสงค์ในการใช้งาน อายุการใช้งาน ปริมาตรของสินค้าที่หลากหลายอาจทำให้เกิดปัญหาของการนำเข้าสินค้าคงคลังไม่เหมาะสม อีกทั้งปัญหาด้านการสื่อสารหรือการแบ่งปันข้อมูลในองค์กรยังมีความไม่ชัดเจน ระหว่างผู้ปฏิบัติงานซ่อมบำรุงโดยตรงกับผู้ที่ต้องบริหารจัดการเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง 4. การปฏิบัติงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กร ผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายสินค้า ต่างได้รับผลกระทบในสถานการณ์โควิด 19 เช่นเดียวกัน จากมาตรการการเว้นระยะห่างของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ (Raw material) ทั่วโลก เป็นผลกระทบต่อเนื่องที่ทำให้เกิดการขาดแคลนสินค้า ส่งผลให้เกิดระยะเวลาในการรอคอย (Lead Time) ที่นานกว่าปกติ ในบางรายการที่มีความสำคัญต่อการซ่อมบำรุง จึงทำให้ในบางครั้งต้องมีการกักตุนสินค้า หรือเป็นการสั่งซื้อแบบซ้ำซ้อนเพื่อเพิ่มโอกาสในการได้มาของสินค้า และ การนำส่งของผู้จัดจำหน่ายในบางรายการที่เน้นปริมาณการจัดซื้อและนำส่งขึ้นต่ำจำนวนมากกว่าปริมาณที่ต้องการใช้จริง ทำให้ในบางครั้งต้องมีการจัดเก็บสินค้าในปริมาณมากเพื่อให้ตรงกับเงื่อนไขของผู้จัดจำหน่าย 5. การแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน มีความพยายามในการลดปริมาณของการสั่งซื้ออะไหล่ซ่อมบำรุงลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อะไหล่ซ่อมบำรุงที่มีอายุการใช้งานที่สั้น แต่บางครั้งกลับทำให้เกิดความไม่พร้อมใช้ของอะไหล่ซ่อมบำรุงแทน เนื่องจากระยะเวลาในการรอคอยสินค้า อีกทั้งการเบิกจ่ายแบบมาก่อนออกก่อน (First In First Out) อย่างไรก็ตามสินค้าบางตัวไม่ได้ถูกเบิกใช้งาน โดยเฉพาะอะไหล่บางตัวเป็นสินค้าอันตราย ที่มีการจัดเก็บก็ต้องแตกต่างจากอะไหล่ปกติทั่วไป ต้องมีการควบคุม มีมาตรการในการจัดเก็บต่างๆ 6. การแก้ไขปัญหาพร้อมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร มีความพยายามในการแบ่งปันข้อมูลปริมาณความต้องการอะไหล่ซ่อมบำรุงกับผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายโดยเฉพาะกลุ่มอะไหล่ซ่อมบำรุงที่มีระยะเวลารอคอย (Lead time) ที่นานเกินกว่า 30 วัน เพื่อให้ผู้ผลิตสามารถบริหารจัดการสินค้าได้ตรงความต้องการ และการเจรจาปรับเงื่อนไขการนำส่งของผู้จัดจำหน่ายในบางรายการที่เน้นปริมาณการจัดซื้อและนำส่งขึ้นต่ำจำนวนมากกว่าปริมาณที่ต้องการใช้จริง ทำให้ในบางครั้งต้องมีการจัดเก็บสินค้าในปริมาณมาก 7. แนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาให้มีการปรับปรุงรูปแบบ การวางแผนในการจัดซื้อที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับปริมาณความต้องการใช้จริงของอะไหล่ซ่อมบำรุงมากยิ่งขึ้น แม้ว่าจะผ่านช่วงสถานการณ์โควิดไป แต่ปัญหาเหล่านี้ยังคงอยู่ เนื่องจากอะไหล่ซ่อมบำรุงมีความซับซ้อนในการใช้งาน ระยะเวลา รอคอยและอายุการใช้งานคงเหลือจริงของผลิตภัณฑ์ ควรมีการทบทวน หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปรับปริมาณการนำเข้าของอะไหล่ซ่อมบำรุงให้มีความเหมาะสมกับระดับการใช้งานจริงมากยิ่งขึ้น เนื่องจากอะไหล่ซ่อมบำรุงบางครั้งก็มีความต้องการไม่แน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอะไหล่ซ่อมบำรุงประเภทที่เป็นสินค้าอันตราย เนื่องจากมีกระบวนการ ขั้นตอน และสถานที่ในการจัดเก็บที่เฉพาะ จึงควรเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการของอะไหล่ซ่อมบำรุงประเภทนี้มากที่สุด

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2

ผลการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้ออะไหล่ซ่อมบำรุงประเภทที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด ใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลา (Time Series Method) เข้ามาช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยเทียบค่าการพยากรณ์กับปริมาณการเบิกจ่ายจริงของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกการแสดงผลการพยากรณ์อะไหล่ 1 รายการจาก 7 รายการ ได้ผลการพยากรณ์ดัง ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการพยากรณ์อนุกรมเวลาทั้ง 4 เทคนิค เทียบกับปริมาณการเบิกจ่ายจริง

เวลา	ปริมาณที่เบิกจริง	SMA(4)	SMA(6)	SES	Holt's	Winters'
ม.ค. 64	70	*	*	51.3333	54.0366	90.314
ก.พ. 64	76	*	*	55.0667	58.2509	64.1565
มี.ค. 64	106	*	*	59.2533	64.2423	64.1707
เม.ย. 64	13	*	*	68.6027	78.3761	43.7892
พ.ค. 64	22	66.25	*	57.4821	65.853	31.7492
มิ.ย. 64	21	54.25	*	50.3857	54.1263	13.9006
ก.ค. 64	50	40.5	51.3333	44.5086	41.8948	18.435
ส.ค. 64	61	26.5	48	45.6069	38.5581	-15.7682
ก.ย. 64	40	38.5	45.5	48.6855	39.884	5.5243
ต.ค. 64	33	43	34.5	46.9484	36.754	11.2091
พ.ย. 64	49	46	37.8333	44.1587	32.5497	35.7643
ธ.ค. 64	62	45.75	42.3333	45.127	33.7023	16.8294
ม.ค. 65	46	46	49.1667	48.5016	39.4882	34.2094
ก.พ. 65	66	47.5	48.5	48.0013	41.4379	40.6867
มี.ค. 65	64	55.75	49.3333	51.601	48.9625	72.2183
เม.ย. 65	23	59.5	53.3333	54.0808	55.7853	60.0267
พ.ค. 65	72	49.75	51.6667	47.8646	50.4207	54.9752
มิ.ย. 65	51	56.25	55.5	52.6917	57.6553	64.4304
ก.ค. 65	59	52.5	53.6667	52.3534	58.7106	79.5162
ส.ค. 65	48	51.25	55.8333	53.6827	61.178	55.9398
ก.ย. 65	56	57.5	52.8333	52.5462	59.8977	63.365
ต.ค. 65	53	53.5	51.5	53.2369	60.1616	59.1293
พ.ย. 65	45	54	56.5	53.1895	59.1998	71.1855
ธ.ค. 65	44	50.5	52	51.5516	55.6944	44.6779
ม.ค. 66	49	49.5	50.8333	50.0413	51.7545	50.4188
ก.พ. 66	46	47.75	49.1667	49.833	49.3822	44.8172
มี.ค. 66	43	46	48.8333	49.0664	46.6138	52.9589
เม.ย. 66	42	45.5	46.6667	47.8531	43.51	32.908
พ.ค. 66	72	45	44.8333	46.6825	40.7062	40.3961
มิ.ย. 66	28	50.75	49.3333	51.746	46.9666	44.3688

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3

ผลของศึกษาเปรียบเทียบการพยากรณ์อนุกรมเวลา 4 เทคนิค เพื่อหาตัวแบบจำลองที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการสินค้าคงคลังที่มีความต้องการไม่แน่นอน ผู้วิจัยทำการคัดเลือกตัวแบบที่เหมาะสมที่สุดโดยใช้เกณฑ์การวัดค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ เป็นตัววัดเพื่อเปรียบเทียบหาตัวแบบที่เหมาะสมที่สุด โดยใช้ตัวแบบในการวัดค่าความคลาดเคลื่อน 2 ตัวแบบ คือวิธี วิธีค่าร้อยละความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percentage Error, MAPE) และค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ (Mean Absolute Error, MAE หรือ Mean Absolute Deviation, MAD) ได้ผลดังตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าความคลาดเคลื่อนวิธีค่าร้อยละความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (MAPE)

อะไหล่	Mean Absolute Percentage Error, MAPE				
	SMA(4)	SMA(6)	SES	Holt's	Winters'
EC3524A-B	52.2712	57.5071	70.8856	83.7196	89.7923
V04-018	42.4036	27.006	48.5637	60.193	43.8992
PR1440B1-2	36.05	22.869	47.071	53.085	47.209
PS870B1-2	89.567	95.367	93.497	85.237	81.053
PR1784B1-2	85.4941	75.5297	64.3065	87.5433	88.2948
PR1826B1-2	85.8523	78.2152	68.4925	89.0069	108.79
POLY-KIT	54.6875	52.1296	50.4243	71.3771	70.7763

จากตารางจะเห็นว่าอะไหล่ซ่อมบำรุงรหัส PR1440B1-2 ได้ผลลัพธ์ของการพยากรณ์ที่ดีที่สุด จากวิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (Simple Moving Average) 6 periods ด้วยค่าความคลาดเคลื่อนจากวิธีค่าร้อยละความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percentage Error, MAPE) ต่ำที่สุดที่ร้อยละ 22.869

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าความคลาดเคลื่อนวิธีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ (MAD)

อะไหล่	Mean Absolute Deviation, MAD				
	SMA(4)	SMA(6)	SES	Holt's	Winters'
EC3524A-B	2.6635	2.9583	2.9335	3.2637	3.1928
V04-018	4.4712	4.3958	4.7507	4.9027	4.598
PR1440B1-2	12.644	10.167	15.316	17.202	19.862
PS870B1-2	8.76	9.319	8.712	9.324	9.116
PR1784B1-2	3.3365	3.2361	3.033	3.2343	3.1904
PR1826B1-2	2.9231	2.9931	2.589	2.8472	2.914
POLY-KIT	1.0192	1	1.0494	1.1804	1.0179

อะไหล่ซ่อมบำรุงรหัส POLY-KIT ได้ผลลัพธ์ของการพยากรณ์ที่ดีที่สุด ด้วยวิธี จากวิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (Simple Moving Average) 6 period ด้วยค่าความคลาดเคลื่อนวิธีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ (Mean Absolute Deviation, MAD) ที่เข้าใกล้ 0 มากที่สุด คือ 1

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาความต้องการใช้อะไหล่ซ่อมบำรุงที่หลากหลายและเปลี่ยนไปตามลักษณะการซ่อมบำรุงที่จำเป็นของเครื่องบินแต่ละลำ ทั้งปัญหาการขาดแคลนของสินค้าจากผู้ผลิต (OEM) ในบางช่วงเวลา และระยะเวลาในการรอคอยสินค้า (Lead time) ที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้การดำเนินการจัดซื้อในอดีตสามารถพยากรณ์หรือวางแผนได้ยาก เป็นเหตุให้เกิดสินค้าคงคลังขาดแคลน เมื่อมีความกังวลเรื่องสินค้าคงคลังขาดแคลนทำให้ความพยายามในการกักตุนสินค้าในปริมาณมากเกินความจำเป็นจนเกิดสินค้าคงคลังหมดอายุ จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมพบว่าพยากรณ์ทางธุรกิจเป็นสิ่งที่สำคัญมากเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการพยากรณ์สามารถนำไปตัดสินใจทางธุรกิจในด้านต่างๆ ทำให้องค์กรสามารถลดความสูญเสียจากการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น ปริมาณของสินค้าคงคลังที่ขาด หรือมีมากเกินไป การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจเนื่องจากสูญเสียยอดขาย (เอกจิต จิงเจริญ, 2563) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้ออะไหล่ซ่อมบำรุงประเภทที่มีอายุการใช้งานจำกัด จากข้อมูลที่ทางผู้วิจัยสามารถเข้าถึงได้อย่างชัดเจน จากประวัติการเบิกจ่ายอะไหล่ซ่อมบำรุง จึงใช้การพยากรณ์อนุกรมเวลา (Time Series Method) เข้ามาช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพ เนื่องจากอนุกรมเวลา ค่าตัวแปรมีการสังเกตและเก็บบันทึกตามช่วงระยะเวลา เน้นหนักเพียงแค่ข้อมูลของตัวแปรที่ต้องการจะพยากรณ์โดยไม่มีความสนใจที่จะวิเคราะห์หาค่าของตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการจะพยากรณ์ (กรินทร์ กาญจนานนท์, 2561)

สรุปได้ว่า การศึกษาเปรียบเทียบการพยากรณ์อนุกรมเวลา 4 เทคนิค เพื่อหาแบบจำลองที่เหมาะสมในการพยากรณ์อะไหล่ที่มีอายุการใช้งานจำกัด ผลลัพธ์จากการพยากรณ์อนุกรมเวลาทั้ง 4 เทคนิคจากการใช้โปรแกรม Minitab21 ได้แก่ วิธีค่าความคลาดเคลื่อนเฉลี่ย (Simple Moving Average, SMA) วิธีปรับเรียบแบบเอกซ์โพเนนเชียล (Simple Exponential Smoothing, SES) วิธีดับเบิลเอกซ์โพเนนเชียลหรือโฮลท์ (Double Exponential หรือ Holt's) และวิธีทริปเปิลเอกซ์โพเนนเชียลหรือวินเทอร์ (Triple Exponential หรือ Winters') โดยพิจารณาความแม่นยำของการพยากรณ์จากการเปรียบเทียบกับค่าความคลาดเคลื่อน ทั้ง 2 วิธีคือ วิธีค่าร้อยละความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percentage Error, MAPE) และวิธีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ (Mean Absolute Deviation, MAD) ของอะไหล่ซ่อมบำรุงประเภทที่มีอายุการใช้งานที่จำกัด ทั้ง 7 ผลลัพธ์ที่ทางผู้วิจัยได้คัดเลือกมา จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (Simple Moving Average) ที่ 6 periods ให้ผลลัพธ์จากการพยากรณ์ที่ดีที่สุด ด้วยค่าความคลาดเคลื่อนจากวิธีค่าร้อยละความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์เฉลี่ย (Mean Absolute Percentage Error, MAPE) และค่าความคลาดเคลื่อนวิธีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ (Mean Absolute Deviation, MAD) ต่ำที่สุด ทำให้สามารถนำการพยากรณ์วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ไปทำการพยากรณ์กับอะไหล่ซ่อมบำรุงประเภทที่มีอายุการใช้งานที่จำกัดรายการอื่นๆ ของบริษัทสายการบินขนาดกลาง กรณีศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลียว บุตรวงษ์, วิชิตา นามพันธ์, สุภาภรณ์ พันยากิจ (2566) ที่ให้ค่าความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุดจากการพยากรณ์วิธี Exponential Smoothing ของวิน 3 ชนิด และ Weighted Moving Average จากวิน 1 ชนิด โดยวัดได้จากค่าความคลาดเคลื่อนกำลังสองเฉลี่ย (Mean Squared Error : MSE) ที่มีค่าต่ำสุด งานวิจัยของ อนิวรรณ ป่านสำราญ (2565) ได้ผลการพยากรณ์ที่ดีที่สุดของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันไป โดยการพยากรณ์วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก วิธีปรับให้เรียบแบบเอกซ์โพเนนเชียล วิธีการพยากรณ์โดยใช้งานวิจัยของ อติศักดิ์ ทูลธรรม, นตา เตชะบุญมาส และกวิน พินสำราญ (2564) ได้ผลการพยากรณ์ของชนิดสินค้า SAMI01 SAMI04 เหมาะกับวิธีปรับเรียบเอกซ์โพเนนเชียลมากที่สุด ชนิดสินค้า SAMI02 เหมาะกับวิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก SAMI03 เหมาะกับวิธีวินออฟ โดยพิจารณาจากการพยากรณ์ที่ให้ค่าความคลาดเคลื่อนต่ำที่สุด งานวิจัยของ Huriati, P., Erianda, A., Alanda, A., Meidelfi, D., Rasyidah, Defni & Suryani, A. I. (2022) การพยากรณ์วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ 3 ช่วงเวลาให้ค่าความคลาดเคลื่อน MAD, MSE และ MAPE เข้าใกล้ 0 มากที่สุด งานวิจัยของ Zoran Ivanovski, Ace Milenkovski, and Zoran Narasanov (2018) พบว่าการพยากรณ์อนุกรมเวลาแบบค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบ 4 ช่วงเวลา ให้การคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่แม่นยำทุกไตรมาสเป็นเวลาหนึ่งปีล่วงหน้า ตรวจสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ด้วยข้อมูลจริงของปี ค.ศ. 2017 และสรุปว่าค่าพยากรณ์ใกล้เคียงความเป็นจริงมากข้อมูลสำหรับสองไตรมาสแรกของปี ค.ศ. 2017

ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยฉบับนี้ สามารถนำการศึกษาวิจัยฉบับนี้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจอื่นๆ ในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน อาทิ เช่น การวางแผนการพยากรณ์เพื่อการจัดซื้ออะไหล่ซ่อมบำรุงเครื่องจักร การพยากรณ์การจัดซื้อสินค้า เน้นเสียง่าย เป็นต้น
2. ควรนำแบบจำลองวิธีการพยากรณ์แบบต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้กับอะไหล่ซ่อมบำรุงชนิดอื่นๆ ของบริษัทกรณีศึกษา เพื่อช่วยให้การตัดสินใจในการวางแผนการจัดซื้ออะไหล่ซ่อมบำรุงของบริษัทกรณีศึกษาได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อความแม่นยำ และมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจในการจัดซื้อมากยิ่งขึ้นดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity, EOQ) และจุดสั่งซื้อซ้ำ (Reorder Point)
4. การศึกษาค้นคว้าในขั้นต่อไปยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและต้องพิจารณาเพิ่มเติมด้วย อาทิ เช่น เงื่อนไขการสั่งซื้อของผู้ขาย ปริมาณการสั่งซื้อขั้นต่ำ ปริมาณการสั่งซื้อประหยัดที่สุด ระยะเวลาในการส่งสินค้า และการบริหารสินค้าคงคลัง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรินทร์ กาญจนานนท์. (2561). *การพยากรณ์ทางสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เจสสิยา บุตรวงษ์, วิจิตา นามพันธ์, และสุภาภรณ์ พันยาภิ. (2563). การวางแผนปริมาณการสั่งซื้อสินค้าที่เหมาะสมของสินค้าประเภทไวน์ภายใต้สถานการณ์โควิด-19กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี คอมเมอร์เชียล จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 25(1), 275-286.
- ฉัฐไชย สีนาวงศ์. (2565). *โลจิสติกส์อัจฉริยะและการพยากรณ์ด้วย Excel 365*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธัญชนก จันทร์หอม. (2564). *การพยากรณ์แบบอนุกรมเวลา เพื่อกำหนดการสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุดของโรงงานผลิตยางซิลิโคนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธณินทร์ สัจจวิทย์ทรัพย์. (2563). *การวิเคราะห์อนุกรมเวลาสำหรับการวางแผนด้านวิศวกรรมโลจิสติกส์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2566). 56-1 ONE REPORT 2565. จาก <https://ba.listedcompany.com/misc/ar/ar2022-th/>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย กองเศรษฐกิจการบินฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน. (2565). *รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินพลเรือนของประเทศไทย พ.ศ. 2565*. จาก <https://www.caat.or.th/th/archives/73687>
- เอกจิตต์ จีงเจริญ. (2563). *การพยากรณ์ทางธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดิศักดิ์ ทูลธรรม, นตา เตชะบุญมาส, และ กวิน พินสาราญ. (2564). การพยากรณ์ความต้องการวัตถุดิบในการผลิตขนมปังปิสกิต. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 5(2), 30-38.
- อนิวรรณ ปานสาราญ. (2565). *การพยากรณ์ความต้องการเพื่อวางแผนการจัดซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์บำรุงผิวของบริษัทกรณีศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิชัย พรหมอ่อน. (2561). *การศึกษาการพยากรณ์แบบอนุกรมเวลา (TIME SERIES) เพื่อการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบกรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- Adhikari, R., & Agrawal R. K. (2013). *An Introductory Study on Time Series Modeling and Forecasting*. Germany: LAP LAMBERT Academic Publishing.

Huriati, P., Erianda, A., Alanda, A., Meidelfi, D., Rasyidah, Defni & Suryani, A, I. (2022). Implementation of the moving average method for forecasting inventory in CV. Tre Jaya Perkasa. *International Journal of Advanced Science Computing and Engineering*, 4(2), 67-75.

Solution Center. (2020). *ทำไมหลายๆ องค์กรถึงเลือกใช้ Minitab.*

จาก <https://www.solutioncenterminitab.com/web/minitab>

Ivanovski, Z., Milenkovski, A., & Narasanov, Z. (2018). Time Series Forecasting Using a Moving Average Model for Extrapolation of Number of Tourist. *UTMS Journal of Economics*, 9(2), 121-132.



RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ
มจร. รัตนโกสินทร์



เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่

<https://www.rcim.in.th/>



LINE ติดต่อเลย !
ADD FRIEND



092-442-9000

 @rcim.rmutr

 @rmutr_rcim_rmutr

การจัดการสินค้าคงคลังโดยการพยากรณ์ค่าความต้องการเฉลี่ยและการสั่งสินค้าด้วย EOQ: กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด

Inventory Management by Moving Average Forecasting and EOQ: AAA Co., Ltd.

สวัสมล เสกสรรค์วิริยะ¹ พฤติพงษ์ อภิวัฒน์กุล² และไชยรัช เมฆแก้ว³

Sawatgamon Seksunviriya¹ Pruttipong Apivatanagul² and Chairat Mekkaew³

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

¹ Master of Science in Management of Logistics, Graduate School, Rangsit University

^{2,3} Lecturer of the Master of Science Program Management of Logistics, Graduate School, Rangsit University

E-mail: sawatgamon.seks@gmail.com, pruttipong.ap@rsu.ac.th, mekchairat@gmail.com

Received: Dec 12, 2023; Revised: Dec 26, 2023; Accepted: Jan 5, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาจำนวนการสั่งผลิตที่ประหยัดในแต่ละครั้ง และศึกษารูปแบบการพยากรณ์ความต้องการของผู้บริโภค การวิจัยในครั้งนี้จะใช้ข้อมูลปริมาณการจำหน่ายสินค้าของ บริษัท AAA จำกัด โดยนำข้อมูลการจำหน่ายกลุ่มลูกค้ารายปลีก ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2564 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2565 นำมาคำนวณหาค่าความคลาดเคลื่อนต่ำที่สุดเป็นเกณฑ์ในการเลือก คือ ค่า MAPE (Mean Absolute Percentage Error) ที่ได้จากการพยากรณ์ 2 เทคนิค ประกอบไปด้วย การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ, การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก, การหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด พบว่า ค่าเฉลี่ยของข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนที่ต่ำ และมีความใกล้เคียงกับข้อมูลยอดขายสินค้า โดยปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวม เดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2565 สามารถนำข้อมูลหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด ที่มีค่าปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมจำนวน 3,600 กล่องต่อครั้ง และรูปแบบการพยากรณ์ความต้องการของผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2,895 กล่อง

คำสำคัญ: การจัดการสินค้าคงคลัง การพยากรณ์ค่าความต้องการเฉลี่ย การสั่งสินค้าด้วย EOQ บริษัท AAA จำกัด

Abstract

The purpose of this research is to study the number of production orders that are economically feasible and to study the consumer demands forecasting model. In this research data on the amount of AAA Company Limited distributions will be used between January 2021 to March 2022. The data will provide the lowest static error as a selection criterion with MAPE (Mean Absolute Percentage Error) obtained from the forecasting of Two techniques. It consists of three components: Simple Moving Average, Weighted Moving Average, and Economic Order Quantity. The study discovered that the median of the data has a low error and closely approximates product sales. The data during January to March 2022 could be used to find economic quantities with appropriate order quantity of 3,600 box per time with consumer demand forecasting an average of 2,895 boxes.

Keywords: Inventory Management, Forecasting Average Demand Values, Ordering with EOQ, AAA Co., Ltd.

บทนำ

ในปัจจุบันกระแสการดูแลสุขภาพและความงาม ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่มีต่อการดำรงชีวิตที่ส่งผลให้เกิดตลาดสินค้าเพื่อสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นวิตามิน ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพและความงาม โดยมีมูลค่ากว่า 140,000 ล้านบาท และยังมีแนวโน้มที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) ซึ่งกระแสการดูแลสุขภาพ หรือ Health Conscious เป็นกระแสที่ได้รับการตอบรับไม่แพ้ในในประเทศไทยแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมไปถึงผู้บริโภคทั่วโลกทั้งในกลุ่มคนรุ่น Millennial ช่วงอายุ 18-34 ปี และกลุ่ม Baby Boomers ที่มีอายุ 51-69 ปี (Zort, 2022) โดยจะคำนึงถึงปัจจัย 5 ประการ คือ มีปริมาณน้ำตาลน้อย ไขมันอิ่มตัวต่ำ ไขมันรวมต่ำ มีใยอาหาร และสารสกัดที่ให้ประโยชน์ต่อที่เพียงพอต่อร่างกาย ซึ่งความคาดหวังสูงสุดของผู้บริโภคทั้งสองกลุ่มคือ การเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน หรือความเปลี่ยนแปลงหลังจากได้ใช้สินค้า ดังนั้นผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพและความงาม จึงถูกคิดค้นขึ้นมากมายในยุคสมัยนี้เพื่อตอบโจทย์ กลุ่มผู้บริโภคกำลังมองหาผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบโจทย์ปัจจัยเบื้องต้นได้ตามความคาดหวัง โดยผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมีดังนี้เช่น คอลลาเจน ชิงค์ วิตามินซี ไฟเบอร์ และยังมีอีกหลายประเภทที่ได้มีการผลิตขึ้นมา จากข้อมูลเบื้องต้นจะเห็นได้ว่ามีผลิตภัณฑ์หลากหลายชนิด และจำนวนมากได้ออกสู่ตลาดสินค้าเพื่อสุขภาพ ซึ่งช่องทางในการจัดจำหน่ายสินค้าก็มีหลากหลายวิธีเช่นเดียวกันทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยช่องทางออนไลน์เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยม และเป็นช่องทางที่สามารถจำหน่ายสินค้าได้อย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการโพสต์ หรือ การ live สด เพื่อจำหน่ายสินค้าที่ได้รับความนิยมในสมัยนี้ โดยเป็นที่ทราบกันถึงแม้ในปี 2563 จะมีกระแสแพลตฟอร์มใหม่เกิดขึ้นคือ Tiktok แต่เหล่าผู้เชี่ยวชาญก็ยืนยันว่าสิ่งที่ได้เห็นคือการปรับตัวที่เกิดขึ้น ของแพลตฟอร์มที่มีมาก่อน เช่น Facebook, Youtube, Instagram (ลลิตา สันติวรวัชร, 2564)

การจำหน่ายสินค้าจำนวนมาก และผู้บริโภคกลับมาซื้อซ้ำคือสิ่งที่ทำให้ธุรกิจสามารถเดินหน้าต่อไปได้ แต่สิ่งที่สำคัญคือการผลิตสินค้าเพื่อเพียงพอสำหรับความต้องการให้กับผู้บริโภค จากการศึกษาปัญหาทั่วไปของบริษัท AAA จำกัด พบว่าทางบริษัท ประกอบธุรกิจ จำหน่ายสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ มีการสั่งซื้อสินค้ากับ โรงงานที่ผลิตสินค้าให้กับทางบริษัท รูปแบบ One Stop Service: OSS มีปริมาณการสั่งที่ทำให้มีปริมาณสินค้าคงคลังมาก และปริมาณที่น้อยเกินไป ซึ่งก่อให้เกิดความไม่สมดุลในการจำหน่าย ต่อตัวแทนที่มารับสินค้าไปเพื่อจำหน่าย และ แม้ค่า live สด ขายของออนไลน์ รวมไปถึงผู้บริโภคทั่วไปที่จะมาสั่งซื้อสินค้า ในกรณีที่สั่งผลิตสินค้าคงคลังมีจำนวนมากเกินส่งมอบถึงในบริษัท เพราะเงินบางส่วนที่ค้างอยู่กับสินค้าคงคลังไม่สามารถนำไปต่อยอดในส่วนของงานด้านอื่นของบริษัทได้ เช่น งานด้านสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท ในส่วนของสั่งมาปริมาณน้อยเกินไป ส่งผลโดยตรงกับบริษัท คือการเสียโอกาสในการขายสินค้า เกิดการชะลอตัวของการเติบโตแบรนด์สินค้า และยังทำให้งานนำเสนอเชื่อถือของแบรนด์ลดน้อยลง ทำให้ลูกค้าสามารถมีเวลาตัดสินใจได้ไปบริโภคสินค้าประเภทเดียวกันแต่เป็นสินค้าของแบรนด์อื่น ซึ่งนอกจากนี้มีการสั่งซื้อในปริมาณที่ไม่สม่ำเสมอก่อให้เกิดต้นทุนของสินค้าที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้กำไรที่จะได้รับลดน้อยลง แต่กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด มีขั้นตอนการสั่งผลิตสินค้าโดยใช้การประมาณการจากสต็อกและทำการสั่งผลิตล่วงหน้า โดยอาศัยการประมาณการจากยอดขายหรือความต้องการสั่งซื้อสินค้าในอนาคตจากประสบการณ์และการคาดการณ์เป็นหลัก

จากข้อความดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่าปัญหาด้านปริมาณความต้องการในแต่ละเดือนมีไม่เท่ากัน ทำให้ในบางเดือนมีสินค้าขาดมือและในบางเดือนมีสินค้าที่ค้างในสต็อกมากเกินไปทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจการพยากรณ์ความต้องการของผู้บริโภค และนำข้อมูลความต้องการมาทำการพยากรณ์ เพื่อหาปริมาณการสั่งผลิตที่เหมาะสมในแต่ละครั้งของการสั่งซื้อ เพื่อลดต้นทุนการเก็บสินค้าคงคลัง ของบริษัท AAA จำกัด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาจำนวนการสั่งผลิตที่ประหยัดในแต่ละครั้งของ บริษัท AAA จำกัด
2. เพื่อศึกษารูปแบบการพยากรณ์ความต้องการของผู้บริโภคของ บริษัท AAA จำกัด

คำถามการวิจัย

1. ปริมาณความต้องการสินค้าของผู้บริโภคในแต่ละเดือนมีจำนวนเท่าใด
2. ปริมาณการผลิตที่เหมาะสมในแต่ละครั้งมีจำนวนเท่าใด และกี่ครั้งต่อปี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้ มีขอบเขตในการจัดการสินค้าคงคลังโดยการพยากรณ์ความต้องการเฉลี่ยและการสั่งซื้อสินค้าด้วย EOQ: กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ปริมาณความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าของ บริษัท AAA จำกัด

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลการจัดจำหน่ายสินค้าในอดีต ระหว่างเดือน มกราคม พ.ศ. 2564 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2565 เป็นระยะเวลา 15 เดือน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์พยากรณ์ความต้องการสินค้าและปริมาณการผลิตที่เหมาะสม เพื่อลดต้นทุนในการเก็บสินค้าคงคลัง

รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเปรียบเทียบรูปแบบการพยากรณ์ด้วยเทคนิคอนุกรมเวลา (Time Series Forecasting)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลปริมาณการจัดจำหน่ายสินค้า ของ บริษัท AAA จำกัด
2. วิเคราะห์ข้อมูลการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel
3. ใช้วิธี EOQ (Economic Order Quantity) ในการลดต้นทุนการเก็บสินค้าคงคลัง

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ของบริษัท AAA จำกัด
2. เก็บรวบรวมข้อมูลปริมาณการจัดจำหน่ายสินค้า จำนวน 15 เดือน
3. ศึกษางานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
4. ศึกษารูปแบบของข้อมูลและทำการวิเคราะห์เลือกตัวแบบในการพยากรณ์
5. นำข้อมูลจากการพยากรณ์มาใช้ในการหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity)
6. สรุปผลการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัย ทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น ของบริษัท AAA จำกัดโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปริมาณการจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท จำนวน 15 เดือนสำหรับการวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัย รวมไปถึงศึกษารูปแบบของข้อมูลพร้อมทำการวิเคราะห์เลือกตัวแบบในการพยากรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการพยากรณ์มาใช้ในการหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity) เพื่อได้คำตอบที่มีประสิทธิภาพจากการวิเคราะห์ก่อนทำการสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 จากการรวบรวมข้อมูลยอดขายสินค้า บริษัท AAA จำกัด จะสามารถแยกลูกค้าออกมาเป็นจำนวน 2 กลุ่มหลัก คือกลุ่มลูกค้าขายปลีก และลูกค้าขายส่ง

ตารางที่ 1 แสดงปริมาณการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้ารวมตลอดทั้งปี บริษัท AAA จำกัดประจำปี พ.ศ. 2564
(หน่วย : กล่อง)

เดือน/ปี	ยอดขายลูกค้าขายปลีก	ยอดขายลูกค้าขายส่ง
Jan-64	1,770	30,000
Feb-64	3,320	30,000
Mar-64	2,510	
Apr-64	2,970	20,000
May-64	4,920	30,000
Jun-64	2,750	
Jul-64	3,000	
Aug-64	3,580	
Sep-64	2,770	
Oct-64	2,870	10,000
Nov-64	2,780	10,000
Dec-64	2,990	
รวม	36,230	130,000
เฉลี่ยต่อปี	3,019.17	21,666.67

จากตารางที่ 1 จะแสดงให้เห็นถึงกลุ่มลูกค้าของ บริษัท AAA จำกัด โดยทำการแยกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม พบว่า ยอดขายลูกค้าขายปลีกมียอดสั่งซื้อรวมทั้งปี พ.ศ. 2564 อยู่ที่ 36,230 กล่อง เฉลี่ยต่อปี 3,019.17 กล่อง ซึ่งเดือนที่มียอดขายมากที่สุด คือเดือนพฤษภาคม มียอดขายอยู่ที่ 4,920 กล่อง และ เดือนที่มียอดขายน้อยที่สุด คือเดือนมกราคม มียอดขายอยู่ที่ 1,770 กล่อง เห็นได้ว่าค่าพิสัยของยอดขายจะมีอยู่ที่ 3,150 กล่อง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 741.96 โดยที่ยอดขายของลูกค้าขายส่งมียอดสั่งซื้อรวมทั้งปี พ.ศ. 2564 อยู่ที่ 130,000 กล่อง เฉลี่ยต่อปี 21,666.67 กล่อง

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้ยอดขายจากยอดขายลูกค้าขายปลีกเท่านั้น เนื่องจากยอดขายจากลูกค้าขายส่งจะเป็นลูกค้ารูปแบบผลิตตามคำสั่งซื้อ (Make to order)

ตารางที่ 2 แสดงปริมาณการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้ารวม บริษัท AAA จำกัด เดือน มกราคม-มีนาคม 2565
(หน่วย : กล่อง)

เดือน/ปี	ยอดขายลูกค้าขายปลีก	ยอดขายลูกค้าขายส่ง
Jan-65	3,200	10,000
Feb-65	3,000	
Mar-65	2,850	10,000
รวม	9,050	20,000
เฉลี่ยต่อปี	3,017	10,000

จากตารางที่ 2 จะแสดงถึงข้อมูลกลุ่มลูกค้าของ บริษัท AAA จำกัด ซึ่งเก็บไว้ใช้ในการทดสอบการพยากรณ์ โดยทำการแยกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม พบว่ายอดขายลูกค้าขายปลีกมียอดสั่งซื้อรวมเดือนมกราคม - มีนาคม 2565 อยู่ที่ 9,050 กล่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3,017 กล่อง ซึ่งเดือนที่มียอดขายมากที่สุด คือเดือนมกราคม มียอดขายอยู่ที่ 3,200 และ เดือนที่มียอดขายน้อยที่สุด คือเดือนมีนาคม มียอดขายอยู่ที่ 2,850 กล่อง จะเห็นได้ว่าค่าพิสัยของยอดขายจะมีอยู่ที่ 350 กล่อง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 175.59 และยอดขายลูกค้าขายส่งมียอดสั่งซื้อเดือนมกราคม - มีนาคม 2565 อยู่ที่ 20,000 กล่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10,000 กล่อง

ส่วนที่ 2 การคำนวณหาค่าพยากรณ์

จากข้อมูลปริมาณการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าปลีก บริษัท AAA จำกัด แสดงให้เห็นถึงข้อมูลที่ยังไม่มีความคงที่ มีการเปลี่ยนแปลงและมีความผันผวนของข้อมูลในแต่ละเดือน จึงใช้การพยากรณ์ 2 เทคนิค ประกอบไปด้วย การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ (Simple Moving Average) และ การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Moving Average) ดังนี้

2.1 การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ (Simple Moving Average)

ตารางที่ 3 แสดงผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Simple Moving Average

เทคนิคการพยากรณ์		MAD	MSE	RMSE	MAPE
Simple Moving Average	3 เดือน	530	582,958	764	15.30%
	4 เดือน	581	811,096	901	16.20%
	6 เดือน	320	147,143	384	11.00%

จากตารางที่ 3 มีรายละเอียดดังนี้ เทคนิคที่ 1 Simple Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ ได้กำหนดค่า N ให้เป็นจำนวนเดือนในการหาข้อมูลโดยมีค่าเท่ากับ N=3, N=4, N=6 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE ในการพิจารณาความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์ พบว่า N=3 จะมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 15.30%, N=4 มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 16.20%, และ N=6 มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 11.00% ซึ่งจะมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ต่ำที่สุด และยังรวมไปถึงค่า MAD และ RMSE ที่ N=6 มีค่าที่ต่ำที่สุดประกอบไปด้วย MAD = 320 และ RMSE = 384 สรุปได้ว่า การใช้เทคนิค Simple Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติที่ N=6 ให้ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลต่ำที่สุด

2.2 การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Moving Average)

ในการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Moving Average) ทางผู้วิจัยจะทำการคำนวณค่าเฉลี่ยออกเป็น 2 รูปแบบเพื่อใช้สำหรับการเปรียบเทียบเพื่อหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนักที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Weighted Moving Average เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวมของปี พ.ศ.2564 รูปแบบที่ 1

เทคนิคการพยากรณ์		MAD	MSE	RMSE	MAPE
Weighted Moving Average 3 เดือน	weight 20%	583	669,475	818	17.0%
	weight 30%				
	weight 50%				
Weighted Moving Average 4 เดือน	weight 10%	611	771,206	878	17.4%
	weight 20%				
	weight 30%				
	weight 40%				
Weighted Moving Average 6 เดือน	weight 10%	296	106,899	327	10.1%
	weight 10%				
	weight 10%				
	weight 20%				
	weight 20%				
	weight 30%				

จากตารางที่ 4 มีรายละเอียดดังนี้ เทคนิคที่ 2 Weight Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวมของปี พ.ศ.2564 รูปแบบที่ 1 ได้กำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 3 เดือน มีค่าเป็น 0.2, 0.3 และ 0.5 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 17.0% , กำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 4 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.2, 0.3 และ 0.4 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 17.4%, และกำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.1, 0.1, 0.2, 0.2 และ 0.3 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 10.1% ในการพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์ พบว่าค่าน้ำหนักรูปแบบ 6 เดือน จะมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 10.1% ซึ่งจะมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ต่ำที่สุด และยังรวมไปถึงค่า MAD และ RMSE ที่ค่าน้ำหนักรูปแบบ 6 เดือน มีค่าที่ต่ำที่สุดประกอบไปด้วย MAD = 296 และ RMSE = 327 สรุปได้ว่า การใช้เทคนิค Weight Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนักแบบ 6 เดือน ให้ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลต่ำที่สุด

ตารางที่ 5 แสดงผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Moving Average เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวมเดือนมกราคม-มีนาคม 2565 รูปแบบที่ 1

เทคนิคการพยากรณ์		MAD	MSE	RMSE	MAPE
Weighted Moving Average 3 เดือน	weight 20%	212	65,358	256	6.8%
	weight 30%				
	weight 50%				

ตารางที่ 5 แสดงผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Moving Average เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวม เดือนมกราคม-มีนาคม 2565 รูปแบบที่ 1 (ต่อ)

เทคนิคการพยากรณ์		MAD	MSE	RMSE	MAPE
Weighted Moving Average 4 เดือน	weight 10%	155	37,892	195	5.0%
	weight 20%				
	weight 30%				
	weight 40%				
Weighted Moving Average 6 เดือน	weight 10%	152	35,358	188	4.9%
	weight 10%				
	weight 10%				
	weight 20%				
	weight 20%				
	weight 30%				

จากตารางที่ 5 ข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลจากการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Weighted Moving Average โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวม เดือนมกราคม - มีนาคม 2565 ซึ่งใช้การคาดการณ์จากค่าเฉลี่ยที่ได้จากเดือนธันวาคม 2564 ในการคำนวณหาค่า Weighted Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก ได้กำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 3 เดือน มีค่าเป็น 0.2, 0.3 และ 0.5 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 6.8% , กำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 4 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.2, 0.3 และ 0.4 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 5.0%, และกำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.1, 0.1, 0.2, 0.2 และ 0.3 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 4.9%

ตารางที่ 6 แสดงผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Weighted Moving Average เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวม ของปี พ.ศ.2564 รูปแบบที่ 2

เทคนิคการพยากรณ์		MAD	MSE	RMSE	MAPE
Weighted Moving Average 3 เดือน	weight 20%	581	695,337	834	17.1%
	weight 20%				
	weight 60%				
Weighted Moving Average 4 เดือน	weight 10%	650	958,614	979	18.9%
	weight 10%				
	weight 10%				
	weight 70%				

ตารางที่ 6 แสดงผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Weighted Moving Average เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวมของปี พ.ศ.2564 รูปแบบที่ 2 (ต่อ)

เทคนิคการพยากรณ์		MAD	MSE	RMSE	MAPE
Weighted Moving Average 6 เดือน	weight 10%	307	131,786	363	10.3%
	weight 10%				
	weight 10%				
	weight 10%				
	weight 10%				
	weight 50%				

จากตารางที่ 6 มีรายละเอียดดังนี้ เทคนิคที่ 2 Weight Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวมของปี พ.ศ.2564 รูปแบบที่ 2 ได้กำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 3 เดือน มีค่าเป็น 0.2, 0.2 และ 0.6 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 17.1% , กำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 4 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.1, 0.1 และ 0.7 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 18.9%, และกำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.1, 0.1, 0.1, 0.1 และ 0.5 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 10.3% ในการพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์ พบว่าค่าน้ำหนักรูปแบบ 6 เดือน จะมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 10.3% ซึ่งจะมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ต่ำที่สุด และยิ่งรวมไปถึงค่า MAD และ RMSE ที่ค่าน้ำหนักรูปแบบ 6 เดือน มีค่าที่ต่ำที่สุดประกอบไปด้วย MAD = 307 และ RMSE = 363 สรุปได้ว่า การใช้เทคนิค Weight Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนักแบบ 6 เดือน ให้ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลต่ำที่สุด

ตารางที่ 7 แสดงผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Moving Average เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวมเดือนมกราคม - มีนาคม 2565 รูปแบบที่ 2

เทคนิคการพยากรณ์		MAD	MSE	RMSE	MAPE
Weighted Moving Average 3 เดือน	weight 20%	221	69,249	263	7.1%
	weight 20%				
	weight 60%				
Weighted Moving Average 4 เดือน	weight 10%	161	42,657	207	5.1%
	weight 10%				
	weight 10%				
	weight 70%				

ตารางที่ 7 แสดงผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Moving Average
เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวม
เดือนมกราคม - มีนาคม 2565 รูปแบบที่ 2 (ต่อ)

เทคนิคการพยากรณ์		MAD	MSE	RMSE	MAPE
Weighted Moving Average 6 เดือน	weight 10%	154	37,369	193	4.9%
	weight 10%				
	weight 10%				
	weight 10%				
	weight 10%				
	weight 50%				

จากตารางที่ 7 ข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลจากการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Weighted Moving Average โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวม เดือนมกราคม - มีนาคม 2565 ซึ่งใช้การคาดการณ์จากค่าเฉลี่ยที่ได้จากเดือนธันวาคม 2564 ในการคำนวณหาค่า Weighted Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก ได้กำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 3 เดือน มีค่าเป็น 0.2, 0.2 และ 0.6 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 7.1% กำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 4 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.1, 0.1 และ 0.7 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 5.1% และกำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.1, 0.1, 0.1, 0.1 และ 0.5 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 4.9%

ในการพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์ ผู้วิจัยเลือกค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก รูปแบบที่ 1 โดยเลือกค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน จะมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 4.9% มีค่า MAD และ RMSE ที่ค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน ประกอบไปด้วย $MAD = 152$ และ $RMSE = 188$ สรุปได้ว่า การใช้เทคนิค Weight Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนักแบบ 6 เดือน เป็นวิธีที่เหมาะสมกับงานวิจัย เนื่องจากในความเป็นจริงข้อมูลจากการคาดการณ์ที่ได้จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยพบว่า ค่าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดก่อนคำนวณโดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวม เดือนมกราคม - มีนาคม 2565 พบว่าค่าที่ต่ำที่สุดคือค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน ที่มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 10.1% โดยความเป็นจริงก็จะนำข้อมูลที่น้อยที่สุดมาใช้ในการคำนวณต่อในรูปแบบการคาดการณ์คือ ค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน จะมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 4.9% มีค่า MAD และ RMSE ที่ค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน ประกอบไปด้วย $MAD = 152$ และ $RMSE = 188$

ตารางที่ 8 แสดงถึงข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างยอดขายจริงและ ยอดขายที่ได้จากการหาค่าเฉลี่ย
หรือวิธี Weight Moving Average รูปแบบ 3 เดือน บริษัท AAA จำกัด (หน่วย : กล้อง)

เดือน/ปี	ยอดขายลูกค้าขายปลีก	Weight Moving Average 6 เดือน
Jan-65	3,200	2,895
Feb-65	3,000	2,895
Mar-65	2,850	2,895

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่า Weight Moving Average แบบ 3 เดือน ประจำปี 2565 ได้กำหนดค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 เดือน คือเดือนมกราคม - มีนาคม 2565 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2,895 กล้อง

ส่วนที่ 3 การคำนวณหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity : EOQ)

ตารางที่ 9 แสดงผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ข้อมูล 15 เดือน

โดยใช้วิธี Wight Moving Average รูปแบบ 6 เดือน บริษัท AAA จำกัด (หน่วย : กล้อง)

เดือน/ปี	ยอดขายลูกค้าขายปลีก	ยอดขายลูกค้าขายส่ง	Weight Moving Average 6 เดือน
Jan-64	1,770	30,000	
Feb-64	3,320	30,000	
Mar-64	2,510		
Apr-64	2,970	20,000	
May-64	4,920	30,000	
Jun-64	2,750		
Jul-64	3,000		3,163
Aug-64	3,580		3,314
Sep-64	2,770		3,264
Oct-64	2,870	10,000	3,211
Nov-64	2,780	10,000	3,198
Dec-64	2,990		2,895
Jan-65	3,200	10,000	2,895
Feb-65	3,000		2,895
Mar-65	2,850	10,000	2,895
รวม	45,280	150,000	
เฉลี่ยต่อปี	3,018.67	3,333.33	

จากตารางที่ 9 การคำนวณครั้งนี้เพื่อหาค่าเฉลี่ยของเดือนมกราคม – มีนาคม 2565 เพื่อนำไปใช้ในการคำนวณจุดสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity : EOQ) โดยใช้เทคนิค Weight Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ ซึ่งใช้การคาดการณ์จากค่าเฉลี่ยที่ได้จากเดือนธันวาคม 2564 ตั้งสำหรับการคำนวณ

ตารางที่ 10 ข้อมูลจากการคำนวณหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัดรูปแบบ 12 เดือน บริษัท AAA จำกัด

ประจำปี พ.ศ. 2564 (หน่วย : กล้อง)

Parameter	Value	Parameter	Results using EOQ
Demand rate (D)	34,740	Optimal order quantity (Q*)	3,603.74
Setup / ordering cost (S)	400	Maximum Inventory Level (Imax)	3,603.74
Holding / carrying cost (H)	2.14	Average inventory	1,801.87
Unit cost	210	Orders per period (year)	9.64

ตารางที่ 10 ข้อมูลจากการคำนวณหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัดรูปแบบ 12 เดือน บริษัท AAA จำกัด
ประจำปี พ.ศ. 2564 (หน่วย : กล่อง) (ต่อ)

Parameter	Value	Parameter	Results using EOQ
		Annual Setup cost	3,856
		Annual Holding cost	3,856
		Total inventory (Holding + Setup) Cost	7,712
		Unit costs (PD)	7,295,400
		Total Cost (including units)	7,303,112

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นข้อมูลหลังการคำนวณออกมาโดย ปริมาณยอดสั่งซื้อสินค้า(Demand rate : D) แทนค่าด้วยยอดขายของลูกค้าขายปลีกเดือนสุดท้ายมีค่าเท่ากับ 2,895 นำมาคูณกับจำนวนเดือนที่มีค่าเท่ากับ 12 ทำให้ได้ค่าเท่ากับ 34,740 กล่อง ต้นทุนจากค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ (Setup / Ordering cost : S) แทนค่าเป็น 400 บาท ต้นทุนจากค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา (Holding / Carrying cost : H) แทนค่าเป็น 2.14 บาท และต้นทุนสินค้า (Unit cost, t) แทนค่าเป็น 210 บาท โดยค่าที่คำนวณออกมาจะได้เป็น ปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมที่สุดมีค่าเท่ากับ 3,603.74 กล่อง โดยสั่งเป็นจำนวนเต็มที่ 3600 กล่อง ช่วงเวลาในการสั่งซื้อต่อปีที่เหมาะสม 10 ครั้งต่อปี

ตารางที่ 11 ข้อมูลเปรียบเทียบในการใช้ข้อมูลจากการคำนวณจุดสั่งซื้อที่ประหยัดกับยอดขายจริงของ เดือนมกราคม - มีนาคม 2565 (หน่วย : กล่อง)

ยอดขายจริง	วัน/เดือน	สินค้าคงคลัง (เข้า/ออก)	สินค้าคงเหลือ (กล่อง)	สินค้าคงคลัง (สำรอง)
	14-Mar	-1,103	397	
	14-Mar	3,600	3,997	
2,850	31-Mar	-1,747	2,250	
	16-Apr	-1,471	779	
	16-Apr	3,600	4,379	

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นข้อมูลหลังการใช้ข้อมูลจากการคำนวณจุดสั่งซื้อที่ประหยัดมาใช้กับยอดขายจริงจะเห็นว่า ยอดสั่งซื้อและยอดขายมีความสอดคล้องกัน ถึงแม้ยอดขายในเดือนกุมภาพันธ์ และเดือนมีนาคม จะมียอดขายที่ส่งผลให้เกิดสินค้าขาดมือ แต่ในความเป็นจริงทางบริษัท AAA จำกัด ได้มีการเตรียมในส่วนของ Safety Stock จำนวน 500 กล่องไว้เพื่อป้องกันสินค้าขาดตลาดอยู่เสมอ วิธีการนี้จึงสามารถนำมาปรับใช้กับ บริษัท AAA จำกัด ได้

สรุปและอภิปรายผล

1. นำเสนอข้อมูลยอดขายสินค้า เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 และข้อมูล เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 พบว่า

1.1 ปริมาณการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้ารวมตลอดทั้งปี บริษัท AAA จำกัด ประจำปี พ.ศ. 2564 พบว่า กลุ่มลูกค้าของ บริษัท AAA จำกัด โดยทำการแยกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม พบว่า ยอดขายลูกค้าขายปลีกมียอดสั่งซื้อรวมทั้งปี พ.ศ. 2564 อยู่ที่ 36,230 กล่อง เฉลี่ยต่อปี 3,019.17 กล่อง และยอดขายลูกค้าขายส่งมียอดสั่งซื้อรวมทั้งปี พ.ศ. 2564 อยู่ที่ 130,000 กล่อง เฉลี่ยต่อปี 21,666.67 กล่อง

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้ยอดขายจากยอดขายลูกค้าขายปลีกเท่านั้น เนื่องจากยอดขายจากลูกค้าขายส่งจะเป็นลูกค้ารูปแบบผลิตตามคำสั่งซื้อ (Make to order)

1.2 ปริมาณการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า บริษัท AAA จำกัด เดือน มกราคม - มีนาคม 2565 พบว่า กลุ่มลูกค้าของบริษัท AAA จำกัด โดยทำการแยกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม พบว่ายอดขายลูกค้าขายปลีกมียอดสั่งซื้อรวมเดือนมกราคม - มีนาคม 2565 อยู่ที่ 9,050 กล่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3,017 กล่อง และยอดขายลูกค้าขายส่งมียอดสั่งซื้อเดือนมกราคม - มีนาคม 2565 อยู่ที่ 20,000 กล่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10,000 กล่อง

2. การคำนวณหาค่าพยากรณ์

2.1 ผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Simple Moving Average และ Weighted Moving Average

2.1.1 Simple Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ ได้กำหนดค่า N ให้เป็นจำนวนเดือนในการหาข้อมูลโดยมีค่าเท่ากับ N=3, N=4, N=6 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE ในการพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์ พบว่า N=3 จะมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 15.30% N=4 มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 16.20% และ N=6 มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 11.00% ซึ่งจะมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ต่ำที่สุด และยังรวมไปถึงค่า MAD และ RMSE ที่ N=6 มีค่าที่ต่ำที่สุดประกอบไปด้วย MAD = 320 และ RMSE = 384 สรุปได้ว่า การใช้เทคนิค Simple Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติที่ N=6 ให้ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลต่ำที่สุด

2.1.2 Weight Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก รูปแบบที่ 1 ได้กำหนดให้น้ำหนักแบบ 3 เดือน มีค่าเป็น 0.2, 0.3 และ 0.5 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 17.0% กำหนดให้น้ำหนักแบบ 4 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.2, 0.3 และ 0.4 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 17.4% และกำหนดให้น้ำหนักแบบ 6 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.1, 0.1, 0.2, 0.2 และ 0.3 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 10.1% ในการพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์ พบว่าค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน จะมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 10.1% ซึ่งจะมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ต่ำที่สุด และยังรวมไปถึงค่า MAD และ RMSE ที่ค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน มีค่าที่ต่ำที่สุดประกอบไปด้วย MAD = 296 และ RMSE = 327 สรุปได้ว่า การใช้เทคนิค Weight Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนักแบบ 6 เดือน ให้ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลต่ำที่สุด

2.2 แสดงผลการพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ วิธี Simple Moving Average และ Weighted Moving Average เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวม เดือนมกราคม - มีนาคม 2565

2.2.1 Simple Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ ได้กำหนดค่า N ให้เป็นจำนวนเดือนในการหาข้อมูลโดยมีค่าเท่ากับ N=3, N=4, N=6 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE ในการพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์ พบว่า N=3 จะมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 6.80% N=4 มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 3.50% และ N=6 มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 4.20% ซึ่งจะมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ต่ำที่สุด และยังรวมไปถึงค่า MAD และ RMSE ที่ N=6 มีค่าที่ต่ำที่สุดประกอบไปด้วย MAD = 131 และ RMSE = 155 สรุปได้ว่า การใช้เทคนิค Simple Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติที่ N=6 ให้ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลต่ำที่สุด

2.2.2 Weight Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนักแบบที่ 1 ได้กำหนดให้น้ำหนักแบบ 3 เดือน มีค่าเป็น 0.2, 0.3 และ 0.5 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 6.8% กำหนดให้น้ำหนักแบบ 4 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.2, 0.3 และ 0.4 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 5.0% และกำหนดให้น้ำหนักแบบ 6 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.1, 0.1, 0.2, 0.2 และ 0.3 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 4.9% และการหา

ค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนักแบบที่ 2 ได้กำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 3 เดือน มีค่าเป็น 0.2, 0.2 และ 0.6 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 7.1% กำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 4 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.1, 0.1 และ 0.7 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 5.1% และกำหนดให้ค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน มีค่าเป็น 0.1, 0.1, 0.1, 0.1, 0.1 และ 0.5 ซึ่งจากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจะใช้ค่า MAPE มีค่าค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์เท่ากับ 4.9%

ในการพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนการพยากรณ์ ผู้วิจัยเลือกการใช้เทคนิค Weight Moving Average หรือการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนักแบบ 6 เดือน รูปแบบที่ 1 เป็นวิธีที่เหมาะสมกับงานวิจัย เนื่องจากในความเป็นจริงข้อมูลจากการคาดการณ์ที่ได้จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยพบว่า ค่าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดก่อนคำนวณโดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวมเดือนมกราคม - มีนาคม 2565 พบว่าค่าที่ต่ำที่สุดคือค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน ที่มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 10.1% โดยความเป็นจริงก็จะนำข้อมูลที่น้อยที่สุดมาใช้ในการคำนวณต่อในรูปแบบการคาดการณ์คือ ค่าน้ำหนักแบบ 6 เดือน จะมีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 4.9%

2.3 ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างยอดขายจริงและ ยอดขายที่ได้จากการหาค่าเฉลี่ยหรือวิธี Weight Moving Average รูปแบบ 3 เดือน บริษัท AAA จำกัด

ค่า Weight Moving Average แบบ 3 เดือน ประจำปี 2565 ได้กำหนดค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 เดือน คือเดือนมกราคม - มีนาคม 2565 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2,895 กล่อง

3. การคำนวณหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัด (Economic Order Quantity: EOQ)

3.1 การคำนวณหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัดรูปแบบ 12 เดือน บริษัท AAA จำกัดประจำปี พ.ศ. 2564 พบว่า ปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมที่สุดมีค่าเท่ากับ 3,603.74 กล่อง โดยสั่งเป็นจำนวนเต็มที่ 3600 กล่อง, ช่วงเวลาในการสั่งซื้อต่อปีที่เหมาะสม 10 ครั้งต่อปี

3.2 ข้อมูลเปรียบเทียบในการใช้ข้อมูลจากการคำนวณจุดสั่งซื้อที่ประหยัดกับยอดขายจริงของเดือนมกราคม - มีนาคม 2565 แสดงให้เห็นข้อมูลหลังจากการคำนวณจุดสั่งซื้อที่ประหยัดมาใช้กับยอดขายจริงจะเห็นได้ว่ายอดสั่งซื้อและยอดขายมีความสอดคล้องกัน ถึงแม้ยอดขายในเดือนกุมภาพันธ์ และเดือนมีนาคม จะมียอดขายที่ส่งผลให้เกิดสินค้าขาดมือ แต่ในความเป็นจริงทางบริษัทได้มีการเตรียมในส่วนของ Safety Stock จำนวน 500 กล่องไว้เพื่อป้องกันสินค้าขาดตลาดอยู่เสมอ วิธีการนี้จึงสามารถนำมาปรับใช้ได้

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการพยากรณ์สินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด โดยรวบรวมข้อมูลยอดขายสินค้า เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 เพื่อนำมาพยากรณ์สำหรับการคาดการณ์ยอดขายสินค้า ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 จากนั้นทำการคำนวณหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัดในรูปแบบ 3 เดือน เพื่อให้ได้จุดสั่งซื้อที่ประหยัดสำหรับการสั่งผลิตในครั้งถัดไป โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผล ได้ 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาจำนวนความต้องการของผู้บริโภค ของ บริษัท AAA จำกัด

จากการรวบรวมข้อมูลยอดขายสินค้า เดือนมกราคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 สำหรับการพยากรณ์ หาค่าเฉลี่ยยอดขายสั่งซื้อลูกค้าในแต่ละเดือนโดยใช้รูปแบบการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ (Simple Moving Average) พบว่า ค่าเฉลี่ยของข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนที่ต่ำ และมีความใกล้เคียงกับข้อมูลยอดขายสินค้า ซึ่งความคลาดเคลื่อนสูงสุดของการวิเคราะห์ในแต่ละเดือนโดยใช้การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ มีค่าเท่ากับ 46% และต่ำสุดมีค่าเท่ากับ 0.3% หรือใช้รูปแบบการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Moving Average) โดยความคลาดเคลื่อนสูงสุดของการวิเคราะห์ในแต่ละเดือนโดยใช้การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก มีค่าเท่ากับ 44% และต่ำสุดมีค่าเท่ากับ 3% และยังสามารถรู้ถึงปริมาณความต้องการสินค้าของผู้บริโภคในแต่ละเดือนมีจำนวนเท่าใด มีความคลาดเคลื่อนที่เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ที่สามารถนำไปใช้สำหรับการ

พยากรณ์ในด้านการพยากรณ์จำนวนความต้องการซื้อสินค้าของผู้บริโภคและทาง บริษัท AAA จำกัด พอใจสำหรับการนำไปใช้จริงในการหาจำนวนความต้องการของผู้บริโภค

2. เพื่อศึกษารูปแบบการพยากรณ์ความต้องการของผู้บริโภคของ บริษัท AAA จำกัด

รูปแบบการพยากรณ์ที่นำมาใช้ในการพยากรณ์และการหาค่าเฉลี่ยที่มีความคลาดเคลื่อนต่ำ (Simple Moving Average) (Weighted Moving Average) พบว่าทั้ง 2 วิธี สามารถนำไปปรับใช้กับการหาความต้องการของผู้บริโภค ของ บริษัท AAA จำกัด ได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ทำให้พบว่า ในส่วนของข้อมูล Simple Moving Average และ Weighted Moving Average ที่มาจากการคาดการณ์โดยใช้ข้อมูลจากปริมาณการสั่งซื้อสินค้ารวม เดือนมกราคม - มีนาคม 2565 มีข้อมูลค่าความคลาดเคลื่อนที่ต่ำกว่าค่าถ่วงน้ำหนักรูปแบบ 6 เดือน จึงรับรู้ในเรื่องของข้อมูลที่ได้ศึกษามากขึ้นได้

3. เพื่อศึกษาจำนวนการสั่งผลิตที่ประหยัดในแต่ละครั้งของ บริษัท AAA จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ : Economic Order Quantity) พบว่าส่งผลดีต่อ บริษัท AAA จำกัด เพราะสามารถในข้อมูลจากการวิเคราะห์ คือ ปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมที่สุดมีค่าเท่ากับ 3600 กล่อง, ช่วงเวลาในการสั่งซื้อต่อปีที่เหมาะสม 10 ครั้งต่อปี เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปปรับใช้กับ บริษัท AAA จำกัด ได้ในการสั่งซื้อสินค้าครั้งถัดไปและยังสามารถลดต้นทุนในการสั่งซื้อสินค้าในแต่ละครั้งที่เกิดขึ้นในรอบต่อไปได้ และในการนำข้อมูลจากการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบกับยอดขายจริงในเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 ทำให้เห็นว่าการใช้ข้อมูลจากการหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด มีความใกล้เคียงความเป็นจริงและสามารถทำการสั่งซื้อโดยใช้จุดสั่งซื้อที่ประหยัดได้ถึงแม้ว่าข้อมูลเปรียบเทียบจะมีเหตุการณ์สินค้าขาดมือตามข้อมูล แต่ทาง บริษัท AAA จำกัด พึงพอใจในข้อมูลเพราะทางบริษัท มีการเตรียม Safety Stock ไว้เสมอเพื่อป้องกันการเสียโอกาสในการขายสินค้า โดยข้อมูลที่นำมาใช้ในการคำนวณหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด เป็นข้อมูลจากการคาดการณ์ที่ได้จากการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ (Simple Moving Average) และการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Moving Average) และสามารถคำนวณหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดได้ใกล้เคียงกับข้อมูลจริงทาง บริษัท AAA จำกัด พอใจสำหรับการนำไปใช้จริงในการหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด เพราะสามารถแก้ไขปัญหาสินค้าคงคลังที่เกิดจากการสั่งซื้อสินค้าที่มากเกินไปได้

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาและค้นคว้างานวิจัยนี้ พบว่ารูปแบบของการวิเคราะห์ระหว่างวิธีการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ (Simple Moving Average) การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Moving Average) และวิธีการหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ : Economic Order Quantity) สามารถนำมาปรับใช้ในการสั่งซื้อสินค้า เพื่อลดต้นทุนในการสั่งซื้อแต่ละครั้งได้ และยังสามารถดูความต้องการสินค้าจากการพยากรณ์ สำหรับการกำหนดแนวทางในการสั่งซื้อในแต่ละปีได้เพื่อลดปัญหาสินค้าคงเหลือและต้นทุนที่อยู่ในตัวสินค้า และสามารถเพิ่มกำไรจากการสั่งซื้อในแต่ละรอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามเทคนิคการวิเคราะห์ระหว่างวิธีการหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ : Economic Order Quantity) โดยใช้ข้อมูลจากการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ (Simple Moving Average) และการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Moving Average) มีข้อจำกัดคือ ผลจากการคำนวณไม่สามารถให้ผลลัพธ์ที่ชัดเจนและตรงแม่นยำได้เพราะสินค้าเป็นรูปแบบผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ซึ่งเป็นสินค้าที่สิ้นเปลืองสำหรับผู้บริโภคการให้ความสำคัญในซื้อสินค้าจะลดลง จึงมีโอกาสที่ผลลัพธ์จากการคำนวณสามารถคลาดเคลื่อนได้ และจุดสั่งซื้อที่ประหยัดในบางครั้งการสั่งซื้อสินค้ามาจำนวนมากกว่าผลลัพธ์ มาไว้ในคลังเพื่อได้ต้นทุนที่ต่ำสำหรับการขายให้กับลูกค้าขายส่งอาจเป็นผลดีกว่าการขายปลีกในแต่ละครั้ง แต่ผู้ประกอบการก็ต้องแบกรับความเสี่ยงในการถือสินค้าไว้ จึงเสนอแนะให้ธุรกิจควรมีลูกค้าที่สามารถสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องก่อน เพื่อลดความเสี่ยงสินค้าค้างในคลัง

โดยสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ทางบริษัท AAA จำกัด สามารถเลือกใช้วิธี การหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบปกติ (Simple Moving Average) จะมีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์หาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ระหว่างวิธีการหาปริมาณ การสั่งซื้อที่ประหยัด (EOQ : Economic Order Quantity)

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งถัดไป

ผู้ที่สนใจในงานวิจัยนี้ เมื่อมีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าจากผู้บริโภคมากกว่า 3 ปี สามารถนำข้อมูลในส่วนของการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Moving Average) มาปรับเปลี่ยนเพื่อนำมาคำนวณหาปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัด โดยใช้รูปแบบการพยากรณ์ในรูปแบบอื่นได้ โดยเน้นไปที่ความเหมาะสมระหว่าง รูปแบบการพยากรณ์กับวัตถุประสงค์ในการทำงานวิจัย รวมไปถึงควรเพิ่มตัวแปร เช่น จุดสั่งซื้อซ้ำ (Reorder Point) เนื่องด้วยงานวิจัยนี้ทางบริษัท AAA จำกัด มีสินค้าคงคลังสำรอง (Safety Stock) หากนำข้อมูลมาปรับใช้ก็จะได้ค่าเฉลี่ยที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ลลิตา สันติวรรักษ์. (2021). *Most-Used Social Media Platforms 2021*. สืบค้น 13 กุมภาพันธ์ 2564,

จาก <https://ajlallita.com/thailanddigital2021/>

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). *เกาะกระแสสินค้าสุขภาพสร้างโอกาสธุรกิจ*. จาก [https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEknowledge/article/KSME Analysis/Documents/HealthyProduct.pdf](https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEknowledge/article/KSME%20Analysis/Documents/HealthyProduct.pdf)

Zort. (2022). *พาส่องพฤติกรรมผู้บริโภค 2022 เจาะลึกไลฟ์สไตล์ความต้องการแต่ละ Gen*.

จาก <https://zortout.com/blog/behavior-4-generations-marketing-plan>



R C I M
GRADUATE COLLEGE
Rattanakosin College of Innovation Management
RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ
มจร. รัตนโกสินทร์

เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่
<https://www.rcim.in.th/>

092-442-9000 @rcim.rmutr @rmutr_rcim_rmutr

LINE ติดต่อเลย! ADD FRIEND

รูปแบบการจัดบทความ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นวารสารระดับชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และด้านอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย กำหนดเผยแพร่วารสาร ปีละ 3 ครั้ง (เดือนมกราคม-เมษายน พฤษภาคม-สิงหาคม และ กันยายน-ธันวาคม)

1. บทความวิจัย

ก. ส่วนปก ประกอบด้วย

1. ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้นกะทัดรัด ชี้ถึงเป้าหมายหลักของการวิจัย
2. ชื่อผู้เขียนทุกท่าน (Authors) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล โดยไม่ต้องมีคำนำหน้านาม
3. ที่อยู่สำหรับการติดต่อ E-mail และโทรศัพท์
4. ตัวเลขยก ให้เขียนไว้บนนามสกุลเพื่อระบุว่าเป็นที่อยู่ของผู้เขียนท่านใด
5. บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้นตรงประเด็น ครอบคลุมสาระสำคัญของการศึกษา
6. คำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ที่สามารถนำไปใช้สืบค้นในระบบฐานข้อมูล (Keyword หากมีมากกว่า 1 คำ ให้เขียน Keywords)

ข. ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย

1. บทนำ (Introduction) เป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย พร้อมวัตถุประสงค์ และการสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการทดลอง (Materials and Methods) วิธีการศึกษา (Research Methodology) เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการวิจัยแต่ละประเภท
3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษาและอภิปรายผล (Results and Discussion) ควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา พร้อมการวิจารณ์ผล
4. สรุป (Conclusion) สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา
5. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements) กล่าวถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย (อาจมีหรือไม่มีก็ได้)
6. เอกสารอ้างอิง (References) ต้องใช้ตามแบบที่วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการกำหนดอย่างเคร่งครัด และเขียนเอกสารอ้างอิง เฉพาะเอกสารที่นำมาอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น

2. รูปแบบการพิมพ์บทความ

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบ

ขอบบน (Top Margin) และขอบซ้าย (Left Margin) 2.5 ซม.

ขอบล่าง (Bottom Margin) และ ขอบขวา (Right Margin) 2.00 ซม.

- กระดาษ

ขนาดกระดาษ A4 (กำหนดเอง) ความกว้าง 19 ซม. ความสูง 27 ซม.

รูปแบบตัวอักษร

แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น

หมายเลขหน้า

ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14

การย่อหน้า

เคาะ 8 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 9

จำนวนหน้าทั้งหมด

8 -15 หน้า

การพิมพ์ส่วนปก

พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์)

การพิมพ์ส่วนเนื้อหา

พิมพ์ 1 คอลัมน์

ชื่อบทความ

ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ ขนาดอักษร 18 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

ชื่อผู้เขียน

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

ตัวเลขยกบนหลังนามสกุล

ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวเลขยกบนหลังนามสกุล ใส่เฉพาะกรณี

มีผู้เขียนมากกว่า 1 คน และมีที่อยู่ต่างกัน)

ที่อยู่

ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 12 (ใส่ตัวเลขยกบนหน้าที่อยู่ ใส่

เฉพาะกรณีมีผู้เขียนมากกว่า 1 คน และมีที่อยู่ต่างกัน)

E-mail และโทรศัพท์

ขนาดตัวอักษร 12 (ตัวเอียง)

ชื่อบทคัดย่อ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

เนื้อหาบทคัดย่อ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14

ชื่อคำสำคัญ (Keyword)

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)

คำสำคัญ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14

ชื่อหัวเรื่องใหญ่

ประกอบด้วย 1. บทนำ 2. วิธีการทดลอง หรือ วิธีดำเนินการวิจัย

3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษา หรือผลการวิจัย

4. สรุปและอภิปรายผล 5. ข้อเสนอแนะ 6. กิตติกรรมประกาศ

7. เอกสารอ้างอิง ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย

ชื่อหัวเรื่องรอง

ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย

ชื่อหัวเรื่องย่อ

ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) ย่อ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5

เนื้อหาบทความ

ขนาดตัวอักษร 14 จัดกระจายแบบไทย

ชื่อตาราง

ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ด้านบนของตาราง จัดชิดซ้าย

ชื่อภาพ ชื่อแผนภูมิ

ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ใต้ภาพหรือแผนภูมิ จัดกึ่งกลาง

เนื้อหาในตาราง/ แผนภูมิ

ขนาดตัวอักษร 14

การอ้างอิง

ใช้รูปแบบ APA Style (6th ed.)

หมายเหตุ ต้นฉบับบทความที่นำส่งจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเขียนที่กำหนดเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณาดำเนินการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์

ตัวอย่างการจัดรูปแบบบทความ

ชื่อบทความวิจัยภาษาไทย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ชื่อบทความภาษาอังกฤษ ตัวอักษรแรกของคำต้องเป็นตัวใหญ่ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ชื่อ-สกุลผู้เขียน¹ ผู้เขียน² และผู้เขียน³ (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

Name Lastname Author¹, Author² and Author³ (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

¹ หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

^{2,3} หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

¹ Affiliation1, 2 (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

^{2,3} Affiliation3 (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

E-mail: อีเมล1, อีเมล2, อีเมล3 (TH SarabunPSK 12pt. เอียง)

บทคัดย่อ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทคัดย่อภาษาไทย จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

คำสำคัญ: (TH SarabunPSK 14pt. หนา) ภาษาไทย1 ภาษาไทย2 ภาษาไทย3

ควรเลือกคำสำคัญจากชื่อบทความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำให้เคาะวรรค 2 เคาะ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

Abstract (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

Keywords: (TH SarabunPSK 14pt. หนา) English1, English2, English3

ควรเลือกคำสำคัญจากชื่อบทความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำใช้เครื่องหมาย “,” (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

บทนำ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทนำในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 1 เป็นการนำบทที่ 1 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

วัตถุประสงค์การวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

1. วัตถุประสงค์1 (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

2. วัตถุประสงค์2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 2 เป็นการนำแนวคิดที่สำคัญในบทที่ 2 มาสรุปให้ได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

หัวข้อย่อ (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

ส่วนเนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อย่อ (TH SarabunPSK 14pt. หน้า)

ตัวอย่างลักษณะการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา เช่น

สุชาติ บำรุงสุข (2547, หน้า 103-104) หรือ (สุชาติ บำรุงสุข, 2547, หน้า 103-104)

Brown (2001, p. 70) หรือ (Brown, 2001, p. 70)

Hair (2006, pp. 19-20) หรือ (Hair, 2006, pp. 19-20)

Hair and Anderson (2006, pp. 19-20) หรือ (Hair & Anderson, 2006, pp. 19-20)

Harrison, J., and others (1999, pp. 18-54) หรือ (Harrison, J., & others, 1999, pp. 18-54) สำหรับผู้แต่งมากกว่า 5 คนขึ้นไป

Katz and Tony (1999 อ้างถึงใน ยุคล เบญจรงค์, 2550, หน้า 86)

วิธีดำเนินการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนวิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษาหรือวิธีการดำเนินการวิจัยในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 3 เป็นการนำบทที่ 3 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการวิจัยแต่ละประเภท (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ผลการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนผลการทดลองและวิจารณ์ผลหรือผลการศึกษาในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 4 ซึ่งควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

สรุป และอภิปรายผล (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนสรุปในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 5 เป็นการสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา พร้อมการอภิปรายผล หากผลการทดลองเป็นตาราง ให้อภิปรายตารางนั้นด้วย รวมถึงข้อเสนอแนะ ทั้งข้อเสนอจากการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อเสนอแนะ (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

กิตติกรรมประกาศ (อาจมีหรือไม่ก็ได้) (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนกิตติกรรมประกาศในวารสารนั้นจะกล่าวถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย ซึ่งไม่ใช่การเยินยอกันเอง

เอกสารอ้างอิง (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

(TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ใช้รูปแบบ APA Style (6th ed.) มีวิธีดังนี้

1. การเรียงลำดับ ให้เรียงจากตัวอักษร ก-ฮ และ ตัวอักษร A -Z

2. การอ้างอิงประเภทหนังสือ (Book)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

3. การอ้างอิงประเภทวารสาร (Journal)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้ายของบทความ.

4. การอ้างอิงประเภทวิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ (Dissertation/Thesis)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. หลักสูตรปริญญา, มหาวิทยาลัย.

5. การอ้างอิงประเภทเว็บไซต์ (Website)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. สืบค้น วัน เดือน ปี พ.ศ., จาก <http://www.....>

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี ค.ศ.). ชื่อเรื่อง. Retrieved เดือน วัน, ปี ค.ศ., from <http://www.....>

3. การส่งบทความ

ให้ส่งต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ word) ผ่านระบบที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/RCIM>

4. ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ

ชำระค่าธรรมเนียมบทความภาษาไทย บทความละ 4,500 บาท (สี่พันห้าร้อยบาทถ้วน)

บทความภาษาอังกฤษ บทความละ 6,500 บาท (หกพันห้าร้อยบาทถ้วน)

โดยโอนเงินผ่านบัญชี วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ธนาคารกรุงไทย สาขาศาเลา

เลขบัญชี 459-0-85874-6 ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

นำส่งสลิปผ่านระบบในส่วนเดียวกับที่ส่งบทความ เมื่อบทความผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นเกี่ยวกับประเภทและรูปแบบทั่วไปจากกองบรรณาธิการเรียบร้อยแล้ว

5. หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้า “ไม่ผ่าน” จะแจ้งกลับเพื่อแก้ไข ถ้า “ผ่าน” และ “ชำระค่าธรรมเนียม” เรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการจะส่งบทความจะเข้าสู่การพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer reviewer) ในสาขาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นบุคคลภายนอกจากหลากหลายสถาบัน จำนวน 3 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิไม่ทราบชื่อผู้เขียนบทความนั้น (Double-blind peer review) ทั้งนี้ เพื่อให้บทความมีคุณภาพและได้มาตรฐานทางวิชาการ บทความที่ส่งมาขอรับการตีพิมพ์ใน “วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ” จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น เมื่อผลการประเมิน ผ่าน หรือ ไม่ผ่าน หรือ มีการแก้ไข จะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ

เมื่อบทความฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการพิจารณาให้ตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับหนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความจากวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หมายเหตุ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตีพิมพ์

6. จริยธรรมการตีพิมพ์บทความในวารสาร

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มีความสำคัญกับการรักษามาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์เผยแพร่บทความ ดังนั้นจึงกำหนดให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์อย่างเคร่งครัด ดังนี้

บทบาทหน้าที่ของบรรณาธิการและกองบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์กับวารสารทุกบทความ โดยพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาบทความกับเป้าหมายและขอบเขตของวารสาร รวมถึงตรวจสอบคุณภาพบทความในกระบวนการประเมินคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์
2. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องใช้หลักการพิจารณาบทความโดยอิงเหตุผลทางวิชาการเป็นหลัก และต้องไม่มีอคติต่อผู้เขียนและบทความที่พิจารณาไม่ว่าด้วยกรณีใด
3. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียนหรือผู้ประเมิน ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ในเชิงธุรกิจหรือนำไปเป็นผลงานทางวิชาการของตนเอง
4. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องไม่ปิดกั้น เปลี่ยนแปลง หรือแทรกแซงข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ประเมินและผู้เขียน
5. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด

บทบาทหน้าที่ของผู้นิพนธ์

1. บทความที่ผู้เขียนส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น
2. ผู้เขียนต้องทำการอ้างอิงให้ถูกต้องทุกครั้งเมื่อนำผลงานของผู้อื่นมานำเสนอหรืออ้างอิงประกอบในเนื้อหาบทความของตนเอง และต้องไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่น
3. หากผลงานทางวิชาการของผู้เขียนเกี่ยวข้องกับการใช้สัตว์ ผู้เข้าร่วม หรืออาสาสมัคร หรือผลการวิจัยมีประเด็นที่เปราะบางต่อผู้ให้ข้อมูล ผู้เขียนควรดำเนินการตามหลักจริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงต้องได้รับความยินยอมก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หรือในสัตว์ ทดลองประกอบด้วยทุกครั้ง
4. ผู้เขียนต้องยินยอมโอนลิขสิทธิ์ให้แก่วารสารก่อนการตีพิมพ์ และไม่นำผลงานไปเผยแพร่หรือตีพิมพ์กับแหล่งอื่น ภายหลังจากที่ได้รับการตีพิมพ์กับวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการแล้ว
5. ชื่อผู้เขียนที่ปรากฏในบทความต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในบทความนั้นๆ จริง

บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียน การพิจารณาคุณภาพของบทความต้องคำนึงถึงคุณภาพบทความเป็นหลัก และพิจารณาบนหลักการและเหตุผลทางวิชาการโดยปราศจากอคติหรือความขัดแย้งส่วนตัว
2. ผู้ประเมินต้องตระหนักว่าตนเองเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของบทความที่รับประเมินอย่างแท้จริง
3. ผู้ประเมินต้องไม่แสวงหาประโยชน์จากบทความที่ตนเองได้ทำการประเมิน
4. หากผู้ประเมินตรวจสอบพบว่าบทความที่รับประเมิน เป็นบทความที่คัดลอกผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบทันที พร้อมแสดงหลักฐานประกอบที่ชัดเจน
5. ผู้ประเมินต้องรักษาระยะเวลาประเมินตามกรอบเวลาประเมินที่วารสารกำหนด รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความให้ผู้อื่นได้รับรู้