

บรรณาธิการ

สวัสดีครับ วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับที่ 4 ปีที่ 10 ประจำปี 2561 เป็นฉบับที่ยังเข้มข้นด้วยเนื้อหาและสาระทางวิชาการ ทุกบทความวิจัยได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบทางวิชาการเพื่อให้วารสารเป็นที่ยอมรับและเกิดความเชื่อมั่นในวงการวิชาการ

ในการจัดทำวารสารการบัญชีและการจัดการนี้ กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบทความวิจัยที่คัดเลือกนำมาลงตีพิมพ์ในแต่ละฉบับ โดยบทความวิจัยที่ถูกคัดเลือกตีพิมพ์จะต้องผ่านการตรวจสอบทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) ซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสาขาวิชาทางด้านการบัญชี บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการช่วยอ่านและพิจารณาต้นฉบับ พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดทำวารสารเป็นอย่างดี กองบรรณาธิการขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 16 บทความ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี 2) การพัฒนาศักยภาพในการทำงานกับคุณภาพการทำงาน 3) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี 4) ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายเคลื่อนที่กับคุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชี 5) การควบคุมการขายกับการปฏิบัติงาน 6) แบบจำลองการพยากรณ์ภาวะล้มละลาย 7) การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่กับผลการดำเนินงาน 8) การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในคุณลักษณะงานกับผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ 9) แบบจำลองคอปูลาของความผันผวนระหว่างผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้น 10) ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กร 11) โมเดลรางวัลภายในเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน 12) ประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่กับภาพลักษณ์ 13) นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์กับผลการดำเนินงาน 14) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ 15) คุณภาพกำกับรายงานของผู้สอบบัญชี 16) บทบาทของโลจิสติกส์กับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน

วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยินดีต้อนรับบรรดานักวิจัย นักวิชาการและนิสิตนักศึกษาที่ต้องการนำเสนอผลงานวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นบทความวิจัย บทความวิชาการ บทความทั่วไป บทความปริทัศน์หรือบทวิจารณ์ กองบรรณาธิการพร้อมรับต้นฉบับของท่านตลอดเวลาขอให้ท่านศึกษารูปแบบการเขียนจากทำวารสารแต่ละฉบับและส่งมายังกองบรรณาธิการ เพื่อจะได้ทำการพิจารณาความเหมาะสมเชิงวิชาการของหัวข้อและรายละเอียดของบทความต่อไป

ในสุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการขอขอบพระคุณท่านผู้อ่านทุกท่านที่ได้ให้คำติชมและให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการจัดทำวารสารมาโดยตลอด จนปัจจุบันทำให้วารสารการบัญชีและการจัดการ ผ่านการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่ม 1 อย่างไรก็ตาม กองบรรณาธิการจะยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของวารสารให้เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับในวงการวิชาการอย่างต่อเนื่อง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ สังศรีโรจน์

บรรณาธิการวารสารการบัญชีและการจัดการ

วารสารการบัญชีและการจัดการ Journal of Accountancy and Management

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ปีที่ 10 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2561

สารบัญ	หน้า
1. ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย อภิญญา คงวิริยะกุล ไพลิน นิลนิยม ศุทธิณี ปราชญ์ศรีภูมิ	1
2. ผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการทำงาน ของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตุ๊กตา บุรีรัมย์	12
3. ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ในภาคตะวันออกเฉิยงเหนือ ประนอม คำพา รัชนิกร วรรณสถิตย์ พรชัย วีระนนทาเวทย์	23
4. ผลกระทบของประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายเคลื่อนที่ต่อคุณภาพของสารสนเทศ ทางการบัญชี ขจิต ณ กาฬสินธุ์ พันคม ศรีบุญลือ	38
5. อิทธิพลของระบบควบคุมการขายที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขายในกรุงเทพมหานคร ณัฐณิชา เกลิงพล วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์	50

6.	แบบจำลองการพยากรณ์ภาวะล้มละลายของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	63
	รชานนท์ ด้วงคงสุก เนตรดาว ชัยเขต ดวงกมล นีรพัฒน์กุล	
7.	ผลกระทบการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย	79
	ธวัชชัย รัชสมบัติ จินดารัตน์ ปิณณ พงศธร ตันตระบัณฑิตย์	
8.	การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่	91
	ลลิตา ขำศิริ วิโรจน์ เจริญลักษณ์	
9.	ความสัมพันธ์ตามแบบจำลองคอปูลาของความผันผวนระหว่างผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	105
	ณัฐธิดา มีศรี ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย สุจรรย์พันธ์ สุวรรณพันธ์	
10.	ผลกระทบของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย	117
	วราพร เปรมพาณิชย์กุล	
11.	การพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก	133
	ชลธิชา ทิพย์ประทุม	

สารบัญ	หน้า
12. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม อัมณีนฤศา ราร่องคำ	144
13. ผลกระทบของนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย ประกิจ เสงี่ยมงาม อัจฉริยา อิศสระไพบุลย์ ขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์	155
14. ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของนักศึกษาสาขาบัญชีในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย วรพรรณ ตระการศิรินนท์ ตุลยา ตูลาดีลก นฤนาถ ศราภัยวานิช สุวรรณา เลหาวิสุทธิ์	168
15. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จุรีรัตน์ บทเรศ เอื้อบุญ เอกะสิงห์ นฤนาถ ศราภัยวานิช	183
16. ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของโลจิสติกส์ที่มีต่อความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย จารุวรรณ สุภาชัยวัฒน์	198

วารสารการบัญชีและการจัดการ Journal of Accountancy and Management

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ปีที่ 10 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2561

สารบัญ	หน้า
1. Effects of the Accounting Information Systems Application Efficiency on Accounting Best Practice of Chemicals Businesses in Thailand <i>Apinya Kongviriyakul</i> <i>Pailin Nilniyom</i> <i>Suttinee Prachsriphum</i>	1
2. Effects of Competency Development on Job Quality of Staffs of Finance and Accounting in Mahasarakham University <i>Tukta Bureerum</i>	12
3. The Impacts of the ASEAN Economic Community to the Accountants in the Northeast Region of Thailand <i>Pranorm Kumphu</i> <i>Ratchanikorn Wannasathit</i> <i>Phornchai Weerananthawet</i>	23
4. Effects of Mobile Network System Efficiency on Accounting Information Quality <i>Khajit Na Kalasindhu</i> <i>Pankom Sriboonlue</i>	38
5. The influence of sales control systems affecting salesperson's performance in Bangkok <i>Natnicha Thalerngpol</i> <i>Viroj Jadesadalug</i>	50

6. Bankruptcy Prediction Model of the Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand	63
<i>Rachanon Duangkongsuk</i>	
<i>Netdao Chaiyakhet</i>	
<i>Duangkamon Neerapattanaku</i>	
7. Effects of Modern Human Resource Management Orientation on Performance of Autoparts Manufacturing Businesses in Thailand	79
<i>Tawatchai Ratchasombat</i>	
<i>Jindarat Peemanee</i>	
<i>Pongsatorn Tantrabundit</i>	
8. The Perception toward Transformational Leadership and the Job Satisfaction On the Excellent Performance of the Employees at Kasikorn Bank Head Office	91
<i>Lalita Kamsiri</i>	
<i>Viroj Jadesadalug</i>	
9. Relationships According to Copula Model Between Volatility of Oil Price Returns and Returns of Thailand Stock Exchange Indices	105
<i>Natthapha Meesri</i>	
<i>Chaiwuth Tangsomchai</i>	
<i>Suchanphin Suwanaphan</i>	
10. Effects of Corporate Income Tax Planning Efficiency on Corporate Image of SMEs in Thailand	117
<i>Varaporn Prempanichnukul</i>	
11. Developing Indicators on Management Integrity of Chandrakasem Rajabhat University: Study for grounded theory.	133
<i>Chonticha Tippratum</i>	

สารบัญ	หน้า
12. The Effects of Proactive Public Relations Strategy on the Image of Mahasarakham Business School <i>Unphisa Rarongkham</i>	144
13. Effects of Strategic Customer Service Innovation on Performance of Branch Offices of Thai Life Insurance Company Limited (Public) in Thailand <i>Prakit Sangiamngam</i> <i>Achariya Issarapaibool</i> <i>Khwanruedee Tuntrabundit</i>	155
14. Factors Affecting Need for Professional Skills Development for Accounting Students in Upper Northern Region of Thailand <i>Worraphan Trakarnsirinont</i> <i>Tulaya Tulardilok</i> <i>Naruanard Sarapaivanich</i> <i>Suvanna Laohavisudhi</i>	168
15. Relationship between Auditor Reports and Earnings Quality of Companies Listed on The Stock Exchange of Thailand <i>Jureerat Bottares</i> <i>Erboon Ekasingh</i> <i>Naruanard Sarapaivanich</i>	183
16. Relationship Between The role of logistics on Sustainable Supply Chain of Cassava in the Northeastern Part of Thailand <i>Jaruwan Supachaiwat</i>	198

ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อ การปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย

Effects of the Accounting Information Systems Application Efficiency on Accounting Best Practice of Chemicals Businesses in Thailand

อภิญญา คงวิริยะกุล¹ ไพลิน นิลนิยม² และศุทธิณี ปราชญ์ศรีภูมิ³
Apinya Kongviriyakul¹ Pailin Nilniyom² and Suttinee Prachsrirupum³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย จำนวน 90 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และด้านความทันเวลา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจเคมีภัณฑ์ควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานทางการบัญชี ให้การสนับสนุน และติดตามความก้าวหน้าเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และด้านความทันเวลา เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีขององค์กรมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้อข้อมูลทางการบัญชี สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจ การวางแผน และควบคุมการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถยกระดับความสามารถ และศักยภาพขององค์กรให้เหนือคู่แข่งได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี การปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี
ธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Accountancy, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to verify the effects of the accounting information systems application efficiency on accounting best practice of chemicals businesses in Thailand. A questionnaire was used for collecting data from 90 accounting managers of chemicals businesses in Thailand. The statistics used for data analyzing were mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. The results showed that accounting information systems application in the aspects of data controlling and information generation had a positive relationship with effect on overall accounting best practice. Therefore, the accounting managers of chemicals business should focus on the accounting practices by promoting and following up the progress of the accounting information system especially its completeness, relevance, and timeliness. This could foster and support the presentation of accounting information to be clearer and faster as well as build the confidence among the users of accounting information, which can be applied in decision making, planning, and operating effectively and efficiently so as to develop organizational competitiveness sustainably over the rivals.

Keywords : Accounting Information Systems Application Efficiency, Accounting Best Practice, Chemicals Businesses in Thailand

1. บทนำ

ในช่วงหลายศตวรรษที่ผ่านมาเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้องค์กรต้องเรียนรู้ในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ซึ่งงานด้านการบัญชีก็ถือเป็นส่วนที่สำคัญขององค์กร เพราะงานด้านการบัญชีเกี่ยวข้องกับทุกส่วนในการประกอบธุรกิจ เนื่องจากเป็นงานที่รวบรวมข้อมูลด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการผลิต และด้านการจัดทรัพยากรบุคคล ประกอบกับการทำงานด้านการบัญชีเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก โดยมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานบัญชีในกิจการต่างๆ ทำให้การปฏิบัติงานและแนวความคิดในการทำงานของนักบัญชีเปลี่ยนแปลง นักบัญชีมีบทบาทในการบริหารงานมากขึ้น สามารถให้ข้อมูลทางการเงินแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เจริญเยี่ยม, 2556 : 22) และเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานทางบัญชีให้ดียิ่งขึ้น หลายองค์กรจึงได้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน โดยการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems : AIS) มาประยุกต์ใช้เพราะเป็นระบบที่ถูกออกแบบขึ้นมา เพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงิน และมีประโยชน์ต่อผู้บริหารในเรื่องการตัดสินใจ การวางแผนหรือการควบคุมการปฏิบัติงานภายในองค์กรและยังรวมถึงการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้สิ่งสำคัญในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี คือ ประสิทธิภาพของการให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ วางแผน เพื่อดำเนินการของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems Application Efficiency) เป็นผลลัพธ์ของการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน บนพื้นฐานการเก็บรวบรวมและการประมวลผลข้อมูลทางการเงินหรือข้อมูลที่เป็นเหตุการณ์เชิงเศรษฐกิจ เพื่อจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของ

สารสนเทศทางการบัญชีที่มีประโยชน์ ได้แก่ รายงานทางการเงินและรายงานประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งบแสดงฐานะการเงิน งบกำไรขาดทุน และงบกระแสเงินสด เป็นต้น ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถประยุกต์หรือปรับใช้เป็นกลยุทธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีขององค์กรมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และยังเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานทางการบัญชีภายในองค์กร โดยเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างพื้นฐานในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถที่จะพิจารณาองค์ประกอบได้จาก 4 ด้าน คือ ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness) ด้านความเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ (Relevance) ด้านความทันเวลา (Timeliness) และด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ (Comparability) (สุพัตรา บุญมาก, 2552 : 731-732)

การปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี (Accounting Best Practice) เป็นหลักการปฏิบัติงานที่มีการบันทึกข้อมูลตามมาตรฐานการบัญชีหรือหลักการบัญชีที่รับรองกันทั่วไป และจัดทำรายงานทางการเงินเพื่อรวบรวมข้อมูลเสนอต่อบุคคลภายนอกกิจการ เช่น นักลงทุน เจ้าหนี้ ผู้ถือหุ้น และเสนอต่อผู้ใช้ข้อมูลที่เป็นบุคคลภายในกิจการ เช่น กรรมการบริหาร ผู้จัดการ เพื่อใช้ในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการปฏิบัติงานทางการบัญชีจึงต้องมีความละเอียดรอบคอบ ถี่ถ้วน และตรวจสอบความถูกต้องได้ ซึ่งการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี ผู้บริหารฝ่ายบัญชีและพนักงานงานบัญชีจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ในการทำงาน รวมถึงระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้น จะต้องมีความเหมาะสมและเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยสร้างผลงานให้ได้ในปริมาณมาก และผลงานมีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุน พลังงาน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง ผลงานที่ได้จะต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร การปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีสามารถพิจารณาองค์ประกอบได้จาก 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance) ด้านการลดเวลาในการทำงาน (Operation Time) และด้านความคุ้มค่า (Cost Effectiveness) (รัตนางค์ศรีศรีมีเดือน, 2554 : 38 – 39)

ธุรกิจเคมีภัณฑ์ (Chemicals Businesses) เป็นกิจการที่ใช้กระบวนการทางเคมีและฟิสิกส์ เพื่อจะเปลี่ยนวัตถุดิบมาเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์ และเป็นหนึ่งในหลายธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย ธุรกิจเคมีภัณฑ์มีแนวโน้มจะปรับตัวเพิ่มขึ้นและขยายตัวอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากมีสิ่งของเครื่องใช้จำเป็นไม่ถ้วนที่ทำการผลิตจากธุรกิจเคมีภัณฑ์ โดยจะครอบคลุมหลายอย่าง เช่น พลาสติก สี ผงซักฟอก น้ำยา ยารักษาโรค เป็นต้น ซึ่งมีประโยชน์เป็นอย่างมากในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้เราสามารถใชีวิตได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น แต่ธุรกิจส่วนใหญ่ยังขาดระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงซึ่งกันและกันภายในธุรกิจ ทำให้กระบวนการผลิต การซื้อขาย การจัดส่งเกิดความล่าช้า ธุรกิจเคมีภัณฑ์มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง โครงสร้างของธุรกิจก็มีความซับซ้อน จึงต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีการนำเอาระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ จะทำให้การปฏิบัติงานของธุรกิจเคมีภัณฑ์ประสบความสำเร็จ สามารถทำการตลาดกับกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทำให้ส่งผลดีต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในประเทศ (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, 2558 : เว็บไซต์)

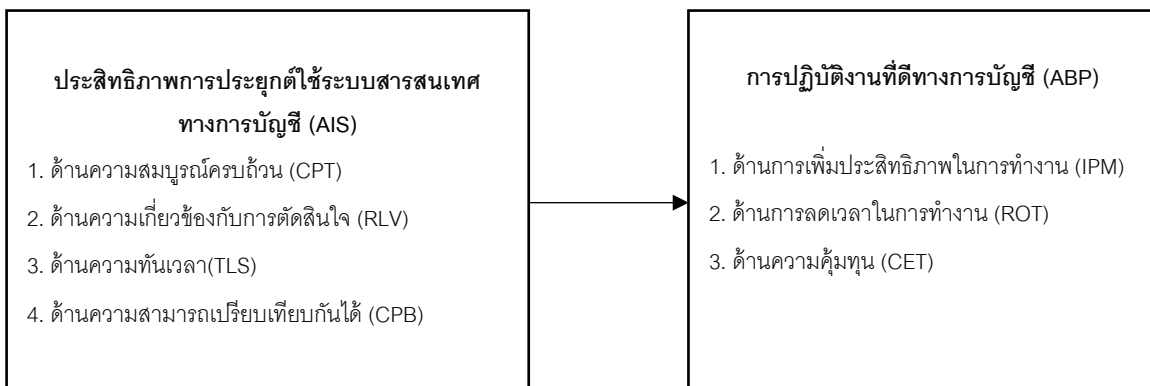
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีหรือไม่ อย่างไร โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานทางการบัญชีของธุรกิจ และส่งเสริมให้ธุรกิจในประเทศไทยเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสำหรับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีในอนาคตต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี และการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี



2.1 ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems Application Efficiency)

ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ผลลัพธ์ของการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน บนพื้นฐานการเก็บรวบรวมและการประมวลผลข้อมูลทางการเงินหรือข้อมูลที่เป็นเหตุการณ์เชิงเศรษฐกิจ เพื่อจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประโยชน์ ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness) หมายถึง สารสนเทศทางการบัญชีจะประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่สำคัญอย่างครบถ้วน ปราศจากความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาด และสามารถตรวจสอบหรือสอบทานความถูกต้องได้ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้

2.1.2 ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) หมายถึง สารสนเทศทางการบัญชีต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้และต้องมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ใช้ต้องตัดสินใจ

2.1.3 ด้านความทันต่อเวลา (Timeliness) หมายถึง การที่ผู้ใช้ควรได้รับสารสนเทศทางการบัญชีที่ทันเวลากับสถานการณ์ที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้นๆ ให้เกิดประโยชน์หรือสามารถนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

2.1.4 ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ (Comparability) หมายถึง สารสนเทศทางการบัญชีจะต้องแสดงอยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถเปรียบเทียบกันได้ สามารถใช้ได้กับผู้ใช้งานหลายคนหรือหลายสถานการณ์ ทำให้ผู้ใช้เข้าใจสารสนเทศได้ดีขึ้น และทราบถึงข้อแตกต่างจากสารสนเทศทางการบัญชีได้

2.2 การปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี (Accounting Best Practice)

การปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี หมายถึง ความสามารถของนักบัญชีที่จะปฏิบัติงานทางการบัญชีให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง การปฏิบัติงานทางการบัญชีสามารถจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ ได้ถูกต้องและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในการประสานงาน ประเมินผล การปฏิบัติงาน ควบคุมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน้าที่งานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.2.2 ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน (Operation Time) หมายถึง การปฏิบัติงานประจำวันที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีการกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีให้บรรลุผลตามเวลาที่กำหนด

2.2.3 ด้านความคุ้มค่า (Cost Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานทางการบัญชีที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ นำวิธีการหรือชิ้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้เวลาน้อยและต้นทุนที่ต่ำ และพิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากข้อมูลกับต้นทุนที่เสียไปในการจัดทำ ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับควรมีมากกว่าต้นทุนที่เสียไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความสำคัญอย่างยิ่งในการรวบรวม และจัดทำข้อมูลต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประโยชน์ เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีขององค์กรมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี ดังนั้นจึงตั้งเป็นสมมุติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการ ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 2 : ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 3 : ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการ ด้านความทันเวลา มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 4 : ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการ ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย จำนวน 2,425 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2558 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย จำนวน 300 คน โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 300 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่ต้องและสมบูรณ์ จำนวน 90 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, and Day (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ ว่าขนาดตัวอย่างที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา กระบวนการดำเนินการแยกแยะ ตรวจสอบข้อมูล และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน อันจะนำไปสู่การประมวลผลที่ถูกต้อง 2) ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การนำเสนอข้อมูลบัญชีอย่างยุติธรรม ความถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจ 3) ด้านความทันเวลา ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การจัดเก็บและสำรองฐานข้อมูลไว้หลายแห่ง และควบคุมผลลัพธ์ให้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา กับสถานการณ์ที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้นๆ ให้เกิดประโยชน์หรือสามารถนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว 4) ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา วิธีการรวบรวมข้อมูลที่สามารถตรวจสอบและเปรียบเทียบข้อมูลก่อนดำเนินการในขั้นต่อไปได้ เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

การปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ถูกต้อง และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในการประสานงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน ควบคุมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน 2) ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การปฏิบัติงานประจำวันที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีการกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานทางการบัญชีให้บรรลุผลตามเวลาที่กำหนด 3) ด้านความคุ้มค่า ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา วิธีการหรือขั้นตอนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้เวลาน้อยและคุ้มค่าที่สุด และพิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากข้อมูลกับต้นทุนที่เสียไปในการจัดทำ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.522 – 0.936 และการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.508 – 0.925 ซึ่งสอดคล้องกับ Rovinelli and Hambleton

(1977 : 49-60) แสดงความเห็นว่าคุณค่าอำนาจจำแนกมีค่า มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่ารายข้อของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างรายข้อของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด และทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.841 – 0.938 และการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.826 – 0.9 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair et al (2006) แสดงความเห็นว่าคุณค่า Alpha มากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ} \quad ABP = \beta_0 + \beta_1 CPT + \beta_2 RLV + \beta_3 TLS + \beta_4 CPB + \varepsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีโดยรวมของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย

ตัวแปร	ABP	CPT	RLV	TLS	CPB	VIF
$\bar{X}$	4.01	4.06	4.04	4.00	3.91	
S.D.	0.58	0.53	0.52	0.56	0.49	
ABP		0.783*	0.741*	0.830*	0.677*	
CPT			0.669*	0.650*	0.586*	2.191
RLV				0.628*	0.586*	2.114
TLS					0.710*	2.539
CPB						2.199

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีค่าตั้งแต่ 2.114 – 2.539 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีโดยรวม ของผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย

ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	การปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีโดยรวม (ABP)			
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	-0.432	0.245	-1.764	0.081
ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (CPT)	0.343	0.075	4.577	0.000*
ด้านความเกี่ยวข้องกัน				
การตัดสินใจ (RLV)	0.243	0.075	3.234	0.002*
ด้านความทันเวลา (TLS)	0.476	0.076	6.224	0.000*
ด้านความสามารถเปรียบเทียบ				
กันได้ (CPB)	0.042	0.081	0.526	0.600

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (CPT) ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (RLV) และด้านความทันเวลา (TLS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีโดยรวม (ABP) เนื่องจาก ภายใต้อาการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้องค์กรต้องเรียนรู้ในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ซึ่งงานด้านการบัญชีก็ถือเป็นส่วนที่สำคัญขององค์กร เพราะงานด้านการบัญชีเกี่ยวข้องกับทุกส่วนในการประกอบธุรกิจ ทำให้การปฏิบัติงานและแนวความคิดในการทำงานของนักบัญชีเปลี่ยนแปลง นักบัญชีมีบทบาทในการบริหารงานมากขึ้น สามารถให้ข้อมูลทางการเงินแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจจึงบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถประยุกต์หรือปรับใช้เป็นกลยุทธ์และรักษาไว้ซึ่งตำแหน่งทางกลยุทธ์ที่องค์กรต้องการและยังเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา คำมณี (2556 : บทคัดย่อ) พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้การจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลทางการเงินให้เป็นรายงานทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ การวางแผน และการควบคุมการดำเนินงานทั้งระยะสั้น และระยะยาวส่งผลให้สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยให้องค์กรวัดผลประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฐติกาล วุฒิพันธุ์ (บทคัดย่อ : 2549) พบว่าความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วนของสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ และส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาการเรียนรู้เทคโนโลยีและนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ บุตรสุวรรณ (บทคัดย่อ : 2551) พบว่า การเรียนรู้ขององค์กรด้านการส่งเสริมและกระตุ้น มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อให้องค์กรได้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เพิ่มศักยภาพ

ในการปฏิบัติงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานด้านอื่นต่อไป ตลอดจนนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูติพร วรฤทธิ์ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความทันเวลา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านการสร้างแตกต่าง ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการมุ่งเฉพาะส่วน ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดทำบัญชี จะช่วยให้ได้รับข้อมูลทางการบัญชีที่ทันเวลาต่อการตัดสินใจในขั้นตอนต่างๆ ให้การจัดทำบัญชีมีความกระชับและสะดวกมากขึ้น และสอดคล้องกับบทความของ จินตนา สิงจานุสงค์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ ด้านการควบคุมข้อมูล และด้านการจัดทำสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทยควรให้ความสำคัญในการให้ความรู้แก่พนักงาน ให้การสนับสนุนในการทำกรค้นคว้าทำความเข้าใจ และติดตามความก้าวหน้าเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการควบคุมข้อมูล และด้านการจัดทำสารสนเทศ เพื่อให้องค์กรมีระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี มีข้อมูลหรือรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ในการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบกับกลุ่มตัวแปรประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กร เพื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางการบัญชีขององค์กร เช่น การควบคุมภายในระบบสารสนเทศ ความพร้อมของระบบงานเพื่อให้ผลการวิจัยมีความละเอียดและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ตลอดจนการศึกษาโดยการส่งแบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เนื้อหา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการดำเนินงานขององค์กร

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารสนเทศทางการบัญชีให้มีความครอบคลุมต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานทางการบัญชี และการบริหารจัดการขององค์กร รวมทั้งเป็นข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค และการวางแผนการควบคุมการดำเนินงานทางการบัญชีขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม อันจะนำไปสู่เป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรตลอดไป

6. สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชี ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจเคมีภัณฑ์ควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานทาง

การบัญชี ให้การสนับสนุน และติดตามความก้าวหน้าเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และด้านความทันเวลา เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีขององค์กรมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ข้อมูลทางการบัญชีสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจ การวางแผน และควบคุมการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถยกระดับความสามารถ และศักยภาพขององค์กรให้เหนือคู่แข่งได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2558). *ข้อมูลธุรกิจเคมีภัณฑ์*. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/home/main.html>
- จารุวรรณ บุตรสุวรรณ. (2551). *ผลกระทบของการเรียนรู้ขององค์กรและการสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จินตนา สิงจานุวงศ์ (2559). *ผลกระทบของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย*. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 8(4) : 170-180
- จิรัฐติกา ดุฒิพันธุ์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีและผลการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตติพร วรฤทธิ์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิตยา คำมณี. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพรายงานทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิภาวรรณ สุขสมัย. (2555). *ผลกระทบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พลพญ ปิยวรรณ และสุภาพร เจริญเยี่ยม. (2556). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (พิมพ์ครั้งที่ 11)*. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- รัตนาวงศ์ศรีมีเดือน. (2554). *การบัญชีเพื่อการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- สุพัทธา บุญมาก. (2552). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี การพัฒนาระบบ*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2558). *เอกสารเผยแพร่อุตสาหกรรมนำรู้ความรู้อย่างยั่งยืนเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2558, จาก http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/IndustBasicKnowledge/Master_12.pdf

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research* (7th ed.). New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making* (4th ed.). New York : John Wiley & Sons.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Alderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed.). New Jersey : Pearson.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Journal of educational research*. 2, 49-60.

ผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของ นักวิชาการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

“Effects of Competency Development on Job Quality of Staffs of Finance and
Accounting in Mahasarakham University

ตุ๊กตา บุรีรัมย์*

Tukta Bureerum*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 87 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านการสอนงาน ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน ด้านการหมุนเวียนงาน ด้านการทํากิจกรรม และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมีการสอนงานถ่ายทอดประสบการณ์จากบุคคลอื่นหรือผู้มีประสบการณ์ มีการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความรู้และความชำนาญในการทำงาน การเพิ่มคุณค่าในงาน มีการทํากิจกรรมเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้สู่บุคลากรในหน่วยงานอื่น และมีการให้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้บริการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน คุณภาพการทำงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

*นักวิชาการเงินและบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

*Staff of Finance and Accounting, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University.

Abstract

The purpose of this study was to examine the effects of competency development on job quality of staffs of finance and accounting in Mahasarakham University. The questionnaire was used to collect data by distributing to 87 staffs of finance and accounting in Mahasarakham University. The data were analyzed by using multiple correlation analysis and multiple regression analysis. Results showed that competency development in the dimensions of coaching, on the job training, job enrichment, job rotation, activity, and feedback receiving had positive relationships and positively effect on the job quality. This study suggests that Mahasarakham University may have to support the experience and knowledge sharing, coaching, on the job training, job enrichment and rotation, group working among staffs especially finance and accounting officers as well as and openly receiving feedback from clients in order to enhance skills and competence and improve performance of staffs for the success of university.

Keywords : Competency Development, Job Quality, Staff of Finance and Accounting

1. บทนำ

ในปัจจุบันภาครัฐหรือเอกชนล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลง การแข่งขันทางเศรษฐกิจและการเมืองที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่นับวันยิ่งจะขยายตัวมากขึ้นซึ่งจะส่งผลกระทบทำให้เกิดปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การชะลอตัวของระบบเศรษฐกิจ การย้ายฐานลงทุนของนักลงทุน วิกฤติทางการเงิน ภาวะเงินเฟ้อ และการว่างงาน จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นนั้นธุรกิจหรือองค์กรที่เคยเจริญรุ่งเรือง และมีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วที่มีความมั่งคั่งกลับต้องล้มเลิกกิจการไปเป็นจำนวนมาก เศรษฐกิจของหลายประเทศที่ได้รับการยอมรับในความสำเร็จรุ่งโรจน์ต้องกลับล้มละลายไปตามๆ กัน รวมถึงหน่วยงานราชการที่เคยมีอำนาจหน้าที่กว้างขวางมาเป็นระยะเวลานาน ต้องถูกตัดทอนงบประมาณ อำนาจการบริหารงานเกือบไม่เหลือภารกิจใดที่จะดำเนินต่อไปได้ (พิชัย นริพทะพันธุ์, 2552 : เว็บไซต์) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจและเทคโนโลยีนั้นส่งผลให้ประเทศต้องเร่งรัดการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น รัฐบาลจะต้องมีการเตรียมพร้อมในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ระบบการบริหารงานขององค์กรขับเคลื่อนต่อไปได้ โดยจัดให้องค์กรทุก ภาคส่วน มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบุคลากรในองค์กร โดยมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในทุกๆ ด้าน การค้นหา เทคนิค วิธีการ กลยุทธ์ต่างๆ เข้ามาบริหารจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จเพื่อเผชิญกับระบบเศรษฐกิจที่มีลักษณะโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและเทคโนโลยีที่คำนึงถึงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับตัวของบุคลากร การสร้างและการพัฒนากำลังคนให้มีฐานความรู้ในวิชาชีพเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น องค์กรต้องมีการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มคุณภาพ การทำงานให้มากขึ้นและให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มคุณค่าแก่องค์กร อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน

การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน (Competency Development) ให้แก่บุคลากรขององค์กรในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากการพัฒนามูลฐานการมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเตรียมความพร้อมของบุคลากรขององค์กรให้มี

คุณสมบัติ มีความสามารถ และศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังเอาความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคลากรมาใช้ได้อย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงศักยภาพ (Competency) อันเป็นคุณลักษณะที่จะตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ศุภมิตร พินิจการ, 2552 : 1) นักวิชาการเงินและบัญชีเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อ การพัฒนาองค์กรให้ดำเนินไปด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีบทบาทในการรับข้อมูลข่าวสารที่เป็นระเบียบ ตัวเลข และข้อมูลด้านการบริหารงบประมาณ เพื่อการเบิกจ่ายที่ถูกต้องและนำเสนอรายงานทางการเงิน ผลการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการตัดสินใจที่มีความถูกต้องและทันเหตุการณ์บ้านเมืองและภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ฉะนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่นักวิชาการเงินและบัญชีต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เพราะเป็นปัจจัยหลักและมีสำคัญอย่างมากในการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิชาการเงินและบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งการพัฒนามูลฐานประกอบด้วย การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การทำกิจกรรม (Activity) และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

คุณภาพการทำงาน (Job Quality) เป็นสิ่งหนึ่งที่เกิดจากการตั้งใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้เทคนิคและวิธีการทำงานต่างๆ ที่จะสร้างผลงานออกมาให้ได้มากที่สุดและมีคุณภาพ โดยการสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด รวมถึงการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด บุคลากรยังต้องมีการพัฒนาคุณภาพจากผลงาน จากการคิดค้นการหาวัตกรรมใหม่ ๆ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ได้ผลดี ต้องเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพการทำงานจะต้องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงาน การไหลเลื่อน ส่งต่อของงาน ที่จะส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างคนกับคน และระหว่างสายงานกับสายงานได้อย่างมีแบบแผนและความพอใจของทุกฝ่าย (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 237) ต้องพิจารณาว่าผลงานที่สำเร็จตามกระบวนการปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น จะต้องนำมาซึ่งความถูกต้อง และความพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบุคลากรที่ดูแลส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการทำงาน ให้เป็นที่เชื่อมั่นและเกิดความพอใจของผู้ที่มาติดต่อรับบริการ ซึ่งคุณภาพการทำงานประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยพิจารณาถึงผลผลิตที่ได้ว่าครบถ้วนและมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การจัดหาและใช้ทรัพยากร (System Resource) พิจารณาจากประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร ในลักษณะที่ตรงตามแผนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Mahasarakham University) ได้ถือกำเนิดมาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา เมื่อ พ.ศ. 2511 ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2517 ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ เมื่อ พ.ศ. 2537 ภายใต้ชื่อ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีภารกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการแก่สังคม การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2559 : เว็บไซต์) เพื่อให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายดังกล่าว มหาวิทยาลัยจะต้องมีการบริหารงานที่มีคุณภาพซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธี จัดการ คนเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมหาวิทยาลัย จะต้องมีการบริหารคนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น ถ้าหากบุคลากรมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปและสามารถบริหารจัดการได้ บุคลากรนั้นจะสามารถดำเนินงานในกิจกรรมนั้นให้บรรลุเป้าหมายได้โดยง่ายบุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชีและพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีหน้าที่ปฏิบัติงานทางด้านระบบบัญชีและพัสดุซึ่ง

บุคลากรทางการเงินและบัญชีจะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการและบริหารเงินงบประมาณต่างๆ ประกอบด้วย เงินรายได้ เงินรับฝาก และเงินงบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ รวมทั้ง การจัดทำงบการเงินรวมขององค์กร ที่ต้นสังกัดเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร ส่วนบุคลากรทางด้านพัสดุ จะปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานเอกสารในการเบิกเงิน ซึ่งเป็นส่วนที่ติดต่อกับบุคคลภายนอกและภายในองค์กร รวมถึงการควบคุม การเบิกจ่ายพัสดุต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรในแต่ละปีงบประมาณ บุคลากรดังกล่าวถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์การอย่างยิ่งและจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของคนที่อยู่รวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทางการเงิน การบัญชีและพัสดุ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กองคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554) องค์กรจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีการบริหารจัดการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม จะนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ตามที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรทุกคนในองค์กร จะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานทั้งคนและองค์กรจำเป็นต้องดำเนินไปพร้อมๆ กัน (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 235) บุคลากรทางการเงิน และบัญชี คือบุคลากรที่ถือเป็นพลังขับเคลื่อน และเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและมีคุณภาพในอนาคตต่อไป

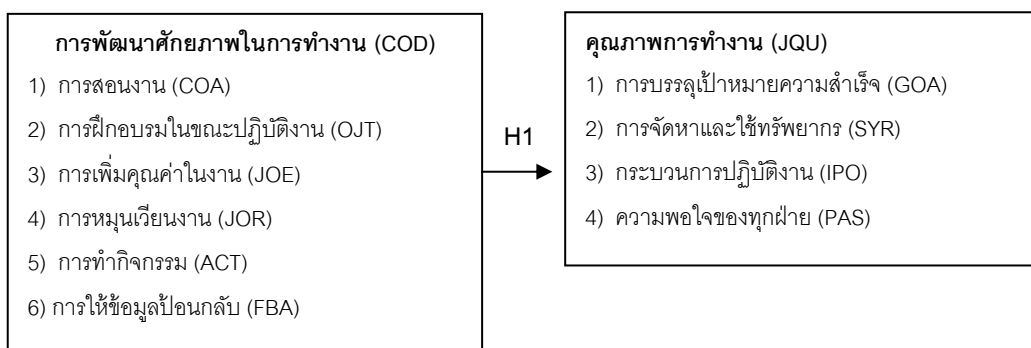
จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพที่มีต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากรทางการเงิน และการบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่า การพัฒนาศักยภาพมีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร หรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำให้รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางการเงิน และการบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจและทันต่อการพัฒนาศักยภาพ เพื่อให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ และจะใช้เป็นแนวทางสำหรับ การวางแผน พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีคุณภาพ และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้องค์กรก้าวไปสู่ความมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ สมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ภาพประกอบ 1

โมเดลของการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพการทำงาน



2.1 การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

การพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กร (Competency Development) หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถหรือความพร้อมที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคลหรือองค์กรให้มีขีดความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นประกอบด้วย (อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์, 2552 : 129)

2.1.1 การสอนงาน (Coaching) หมายถึง กระบวนการที่ผู้สอนงานใช้เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะตัว ด้วยวิธีการหรือเทคนิคต่างๆ ที่วางแผนไว้แล้วทำการสอนให้ไปทำตามแผนงานที่กำหนดขึ้นจนกระทั่งสามารถฝึกให้พนักงานปฏิบัติงานตามที่สอนให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้โดยผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้สอนงานและพนักงาน

2.1.2 การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกปฏิบัติจริง จากสถานที่จริง เป็นการให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติในลักษณะตัวต่อตัวหรือเป็นกลุ่มเล็กๆ ในพื้นที่การทำงานในช่วงเวลาการทำงานปกติเพื่อเน้นประสิทธิภาพ การทำงานในลักษณะการพัฒนาทักษะเป็นพื้นฐานให้พนักงานเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง

2.1.3 การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) หมายถึง กิจกรรมการบริหารจัดการที่เน้นการออกแบบลักษณะงาน ให้เป็นงานที่แตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ เน้นให้พนักงานเกิดความชำนาญ ในงานที่หลากหลายขึ้น เกิดความรับผิดชอบในงานของตนเป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญ มีอิสระสามารถบริหารจัดการงานนั้นด้วยตนเอง และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) หมายถึง กระบวนการพัฒนาที่เน้นให้พนักงานหมุนเวียนงานจากงานหนึ่งไปยังอีกงานหนึ่ง เพื่อเรียนรู้งานนั้น ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ และความพร้อมของพนักงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.1.5 การทำกิจกรรม (Activity) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นให้พนักงานได้ปฏิบัติจริงจากกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดขึ้น ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบกิจกรรมที่แตกต่างกันไป เช่น กิจกรรม 5 ส กิจกรรมข้อเสนอแนะและกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ เพื่อให้พนักงานเกิดความร่วมมือ สามัคคีกัน เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมุมมองซึ่งกันและกันทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน สร้างบรรยากาศและสร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

2.1.6 การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง กระบวนการพัฒนาพนักงานจากการรับฟังข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงานหรือเรื่องทั่วไปที่เกิดขึ้นของตัวบุคคลหรือกลุ่มคนสามารถพูดคุยกับผู้รับฟังข้อมูลย้อนกลับในเวลาใดก็ได้ เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เป็นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันโดยเฉพาะเรื่องผลการปฏิบัติงานและความสามารถที่ต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

2.2 คุณภาพการทำงาน

คุณภาพการทำงาน (Job Quality) หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถมีคุณภาพการทำงานเป็นที่น่าพอใจ ใช้เทคนิคหรือวิธีการทำงานที่จะสร้างผลงานให้ได้มากและมีคุณภาพโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่ายและเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณผลงานมีความตั้งใจที่จะคิดค้นพัฒนาดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 237) ประกอบด้วย

2.2.1 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณาผลผลิต (Output) ของผลการดำเนินงานว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด ผลงานเสร็จตามกำหนดเวลา มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์

2.2.2 การจัดหาและใช้ทรัพยากร (System Resource) หมายถึง ความสามารถในการจัดหาและจัดสรรทรัพยากร ซึ่งเป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการจัดหาทรัพยากรในลักษณะที่มีเพียงพอสำหรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติและจัดสรรอย่างถูกต้อง เหมาะสม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.2.3 กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการไหลเลื่อนส่งต่องาน (Flow) การมีประสิทธิภาพการทำงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน มีการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานบุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง

2.2.4 ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ผลงานความสำเร็จขององค์กรและกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย กลุ่มคนที่ต้องพิจารณา คือ ลูกจ้าง ทีมบริหารองค์กรและพนักงานเป็นต้น

สมมุติฐานการวิจัย : การพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทางด้านการเงิน และการบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 106 คน (กองการเจ้าหน้าที่, 2559 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 106 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 87 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดคิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 92.22 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, and Day (2001 : 1) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ต้องมีอัตราผลตอบแทนอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะยอมรับได้ว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 15 วัน นับตั้งแต่ 1 มิถุนายน – 15 มิถุนายน 2559

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการสอนงานจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาในการสอนงานของบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมหรือการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในขณะปฏิบัติงาน 3) การเพิ่มคุณค่าในงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการเพิ่มคุณค่าในงานที่ได้รับมอบหมายของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 4) ด้านการหมุนเวียนงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการหมุนเวียนการทำงานของบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5) ด้านการทำกิจกรรม จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการทำกิจกรรมร่วมกันของบุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 6) ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลป้อนกลับหลังจากสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว

คุณภาพการทำงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ได้แก่

1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

2) ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดหาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 4) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของทุกฝ่ายของเพื่อนร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.3 คุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าอำนาจความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant) ใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5140 – 0.7720 และคุณภาพการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5460 – 0.8250 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 12) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อเกิน 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพที่เหมาะสมในการ Tests นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.7460 – 0.8540 และคุณภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8030 – 0.8890 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ซึ่งต้องมากกว่า 0.70 จึงถือว่ายอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ JQU} = \beta_0 + \beta_1 \text{COA} + \beta_2 \text{OJT} + \beta_3 \text{JOE} + \beta_4 \text{JOR} + \beta_5 \text{ACT} + \beta_6 \text{FBA} + \varepsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานกับคุณภาพการทำงานโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	JQU	COA	OJT	JOE	JOR	ACT	FBA	VIFs
$\bar{X}$	4.18	4.27	4.40	4.28	3.71	3.91	4.14	
S.D.	0.36	0.55	0.52	0.50	0.63	0.46	0.48	
JQU		0.493*	0.482*	0.656*	0.447*	0.559*	0.642*	
COA			0.736*	0.630*	0.452*	0.427*	0.500*	2.358
OJT				0.718*	0.441*	0.533*	0.571*	2.874
JOE					0.408*	0.565*	0.683*	2.455
JOR						0.530*	0.404*	1.282
ACT							0.532*	1.446
FBA								1.464

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 1.282 – 2.874 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญในระดับที่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานกับคุณภาพการทำงานโดยรวมของนักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	คุณภาพการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.353	0.378	3.578*	0.001
ด้านการสอนงาน (COA)	0.108	0.083	1.296	0.199
ด้านการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (OJT)	0.111	0.097	1.138	0.285
ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน (JOE)	0.282	0.093	3.039*	0.003
ด้านการหมุนเวียนงาน (JOR)	0.040	0.054	0.739	0.462
ด้านการทำกิจกรรม (ACT)	0.145	0.078	1.856	0.067
ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ (FBA)	0.227	0.074	3.096*	0.003
F = 11.396 p < 0.001 AdjR ² = 0.461				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ด้านการเพิ่มคุณค่าในงาน และการให้ข้อมูลป้อนกลับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากการเพิ่มคุณค่าในงานเป็นการให้ความสำคัญกับลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อพัฒนาความสามารถให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยการตระหนักถึงความสำคัญของการสอบทาน ขอบเขตของงานที่ได้รับผิดชอบของงานและความสนใจในการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของงานจากคำแนะนำของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภลดา อินญา (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) การพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กร ด้านการสอนงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ด้านความรู้สึกละ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม 2) การพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กร ด้านการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง 3) การพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กร ด้านการเพิ่มคุณค่าในงานด้านการหมุนเวียนงาน และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความผูกพันต่อองค์กรและ 4) การพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กรด้านการทำกิจกรรมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ด้านความต่อเนื่อง ด้านความรู้สึกละ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม และการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับเป็น การปรับปรุงพัฒนางานที่เกิดจากการทำงานในอดีตเพื่อให้การทำงานในปัจจุบันให้มีคุณภาพ ลดปัญหาในการทำงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑาทิพย์ ภารพบ (2547 : 62) กล่าวว่า แม้ว่า

การให้ข้อมูลป้อนกลับจะทำให้เกิดการพัฒนากฎการที่เกี่ยวกับ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็ตาม การให้ข้อมูลป้อนกลับก็มีความยุ่งยากมีความซับซ้อนของข้อมูลหรือข้อมูลอาจเกิดความเสี่ยงในระหว่างการดำเนินการ ถูกเปิดเผยและไม่เป็นความลับ

5. สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน ดังนั้น นักวิชาการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จะต้องมีการเพิ่มคุณค่าในงานโดยการออกแบบลักษณะของงานให้เป็นงานที่แตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติเพื่อให้พนักงานมีความชำนาญในงานที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นและการให้ข้อมูลป้อนกลับโดยหัวหน้างานผู้ปฏิบัติหรือจากฝ่ายงานอื่นๆ ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อเป็นแบบร่วมกันแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะปรับปรุงพัฒนาให้การทำงานมีคุณภาพมากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1.1 ควรมีการศึกษผลกระทบหรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของนักวิชาการเงินและบัญชี เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพมาก

1.2 ควรศึกษาผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กรที่มีต่อคุณภาพการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้นักวิจัยมีประสิทธิผล และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น เช่น กับผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชี หรือนักวิชาการวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นต้น

1.3 ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นต้น

1.4 ควรศึกษาพัฒนาตัวแปรการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตัวแปรอื่น เช่น การเพิ่มปริมาณงาน หรือการมอบหมายโครงการ เป็นต้น

1.5 ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชี ควรให้ความสำคัญกับระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีโดยศึกษาหาความรู้ที่เปลี่ยนไปตามยุคตามสมัยตลอดเวลา

2.2 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีควรให้ความสำคัญกับวิชาชีพ บทบาทและความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยอาศัยจรรยาบรรณพื้นฐานของการเป็นนักวิชาการเงินและบัญชีขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ถูกต้อง รวดเร็วตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีจะต้องวิเคราะห์งาน อุปสรรค ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความรับผิดชอบหรือการกระทำของตนเอง ปฏิบัติงานโดยปราศจากความลำเอียงหรือผิดต่อจรรยาบรรณกฎและกติกา

2.4 บุคลากรทางด้านการเงินและบัญชีจะต้องมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นและหมั่นหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

2.5 บุคลากรทางด้านการเงินปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบในวิชาชีพของตนเองอย่างเคร่งครัด

เอกสารอ้างอิง

- กรวิทย์ ตันศรี. (2549.) *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559.) *ค้นหาบุคลากร*. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2559, จาก www.pd.msu.ac.th/pd4/hr-สถิติบุคลากร
- กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2554.) *หน้าที่ในการปฏิบัติงานทางด้านระบบและพัสดุ*. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์.
- จุฑาทิพย์ ภารพ. (2547.) *การพัฒนากระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับแบบ 360 องศา เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของคณะวิชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. วิทยานิพนธ์ ค.ด : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณภาพิช อุตตสุริยพันธ์. (2549.) *ผลกระทบความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นภดา อินญา. (2554.) *ผลกระทบของการพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นริศรา ธรรมรักษา. (2556.) *ผลกระทบของการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชีและพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. บช.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545.) *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2556.) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล*. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2559, จาก <https://sites.google.com/site/potarticle/02>
- พิกุล ศุภสุข. (2550.) *ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อศักยภาพการทำงานของนักบัญชีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิชัย นริพทะพันธุ์. (2552.) *การปรับตัวของไทย กับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก* ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2559, จาก <http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2009q4/2009december07p7.htm>
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *ราชกิจจานุเบกษา พ.ศ. 2537. เล่มที่ 111 . ตอนที่ 54* ก. หน้า 1 – 31. 8 ธันวาคม 2537.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559.) *ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2559, จาก <http://www.msu.ac.th/msucont.php?mn=mhistory>
- วันชัย กำจรเมณกุล. (2550.) *ผลกระทบของศักยภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธนาคารไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ศุภภาดา ณ หนองคาย. (2554.) ผลกระทบของประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกที่มีต่อคุณภาพการทำงาน
ของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย. บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุภมิตร พินิจการ. (2552.) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี
กรมสรรพสามิต. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมใจ ลักษณะ. (2546.) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวน
สุนันทา.
- อรทัย วาระนุช. (2551.) ผลกระทบของการมีส่วนร่วมในงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจเครื่องแต่ง
กายในประเทศไทย. บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภรณ์ ภูวิทยพันธุ์. (2552.) การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Aaker, D. A., Kumer, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research* (7^{ed}.). New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. (4^{ed}.). New York : John Wiley &
Sons.
- Bougae, C. (2005). *A descriptive study of the impact of executive coaching from the
perspective of the executive leader*. Retrieved June, 2010, from www.sciencedirect.com.
- Bugajska, J., & Lastowiecka, E. (2005). Life style, work environment factors and work ability in
different occupation. *International Congress Series*.12(8), 247 – 252.
- Namasivayam, K. and X. Zhao. (2006.) *An Investigation of the Moderating Effects of Organization
Commitment on the Relationship between Work – Family conflict and Job Satisfaction Among
Hospitality Employee in india*. New York : The Pennsylvania state University.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory* (2 ed.). New York : McGraw - Hill.

ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

The Impacts of the ASEAN Economic Community to the Accountants in the Northeast Region of Thailand

ประนอม คำผา* รัชนิกร วรณสถิตย² และพรชัย วีระนันทาเวทย์³

Pranorm Kumpha* Ratchanikorn Wannasathit² and Phornchai Weerananthawet³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเปรียบเทียบผลกระทบและความพร้อม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ปฏิบัติงานวิชาชีพ ลักษณะการประกอบวิชาชีพ พื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 394 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่และค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความต้องการไปทำงานที่ประเทศสิงคโปร์เป็นอันดับหนึ่ง มีผลกระทบในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีที่ พื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ และลักษณะการประกอบวิชาชีพต่างกันรับรู้ผลกระทบในภาพรวมแตกต่างกัน ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีที่ พื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดับการศึกษา และลักษณะการประกอบวิชาชีพต่างกันมีความพร้อมในภาพรวมแตกต่างกัน และพบว่าผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีรับรู้ผลกระทบด้านการพัฒนาตนเองมากกว่าด้านการทำงาน และมีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นอันดับสุดท้าย จึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถรับมือกับผลกระทบ เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานวิชาชีพ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการจัดการตนเองและการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตทางการบัญชี

คำสำคัญ: ความพร้อมของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี อาเซียน
ข้อตกลงยอมรับร่วมวิชาชีพบัญชีของอาเซียน

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

* Assistant Professor, Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University

^{2,3} อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

^{2,3} Lecturer, Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University

Abstract

This research was carried out to study the accountants' readiness and the AEC impacts on Thai accountants in the northeast region, and to compare the readiness and impacts by gender, age, academic degree, work experience, type of accountancy career and branch of the Federation of Accounting Professions (FAB). The sample group for this study was 394 accountants in the northeast region of Thailand. Results from this study revealed that accountants selected Singapore as the most desirable country to work in. The impacts of the AEC on accountants in the northeast region were at a medium level. The impacts occurred in the aspect of self-development rather than the job opportunity or income aspects. The accountants' professional readiness in AEC integration was also at a high level while the understanding in AEC was ranked by respondents as the lowest readiness, at a medium level.

Accountants with different types of accountancy careers, including those who receive the support from different branches of the FAB, perceive the impacts of the AEC at different levels. Meanwhile, accountants with different academic degrees and receive the support of different branches of the FAB have different levels of readiness to compete in the AEC. In order to cope with the impacts, the accountants need to improve their English language skills, information technology and computer skills, soft skills, and other relevant skills. Those essential skills are strongly required some supports from responding agencies and universities.

Key words: Accountant Readiness, ASEAN Economic Community (AEC), Accountants, ASEAN, MRA

1. บทนำ

ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยและประเทศสมาชิกของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ อาเซียน (Association of Southeast Asia Nations: ASEAN) ได้ก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี ทั้งนี้วิชาชีพบัญชีเป็นหนึ่งในสาขาวิชาชีพที่ได้บรรลุข้อตกลงการยอมรับร่วมกันคุณสมบัตินักวิชาชีพของอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement : MRA) เพื่อใช้ในการเทียบเคียงสมรรถนะและศักยภาพของบุคลากรในสาขาวิชาชีพที่ตกลงกัน หลายฝ่ายจึงมีความเชื่อว่าเมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว ตลาดแรงงานคงมีความยืดหยุ่นมากขึ้น และคงส่งผลกระทบต่อแรงงานวิชาชีพที่อยู่ภายใต้ MRA ผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้อาจเป็นทั้งโอกาสและภัยคุกคาม ซึ่งแม้ว่าได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับผลกระทบเหล่านี้ไว้บางส่วนแล้ว แต่ก็ยังมีความจำเป็นที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ และพิจารณาความพร้อมและผลกระทบเหล่านี้อย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากที่ได้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว เพื่อเสริมสร้างความตระหนักเกี่ยวกับผลกระทบที่มีต่อแรงงานวิชาชีพ ตลอดจนให้หน่วยงาน องค์กร และสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของแรงงานวิชาชีพมีข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปประกอบการกำหนด มาตรการ แนวทาง วิธีการป้องกันและจัดการผลกระทบอย่างเหมาะสม ช่วยให้แรงงานวิชาชีพในปัจจุบันและในอนาคตสามารถประกอบวิชาชีพของตนเมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้อย่างเข้มแข็ง มั่นคง และมีศักยภาพในการแข่งขันกับแรงงานวิชาชีพจากประเทศสมาชิกอาเซียนได้

จากการศึกษาของศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2555 : 10-1) ระบุว่า การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีภายใต้ประชาคมอาเซียนอาจก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบ ผลกระทบด้านบวก คือ สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานฝีมือได้ เนื่องจากจะมีแรงงานต่างชาติที่มีฝีมือเข้ามาทำงานในประเทศได้สะดวกมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาศักยภาพของแรงงานไทยให้สูงขึ้นเนื่องจากการแข่งขันกันมากขึ้น ส่วนผลกระทบด้านลบที่ตามมา คือ แรงงานฝีมือไทยในสาขาวิชาชีพที่สำคัญและขาดแคลน รวมทั้งแรงงานวิชาชีพที่ได้ทำข้อตกลงยอมรับร่วม หรือ MRA อาจถูกแย่งงานหรือลดบทบาทในการทำงานลง แรงงานวิชาชีพจากประเทศที่มีค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าประเทศไทยอาจเข้ามาทดแทนแรงงานของไทย ขณะที่ข้อจำกัดทางด้านภาษาและค่าตอบแทนที่ไม่เท่ากันของแต่ละประเทศจะก่อให้เกิดการขาดแคลนบุคลากร แรงงานวิชาชีพของไทยบางส่วนอาจเคลื่อนย้ายออกไปทำงานในต่างประเทศจำนวนมากขึ้น

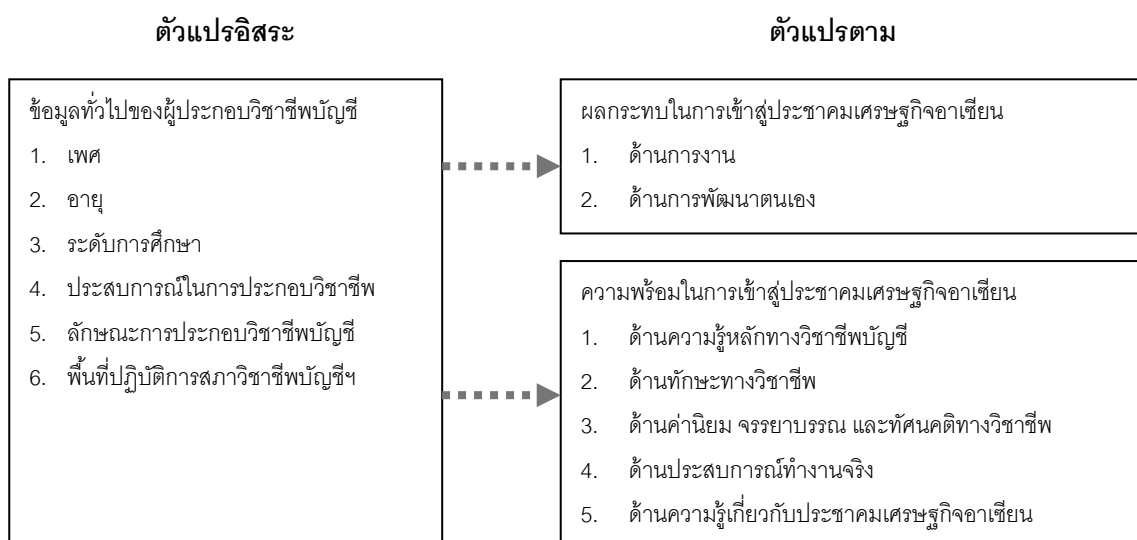
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาผลกระทบและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในช่วงเวลาที่ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว โดยมุ่งศึกษาผลกระทบทั้งในประเด็นโอกาส ภัยคุกคาม และแนวทางการปรับตัวและการจัดการผลกระทบ เพื่อแสวงหาข้อมูลสารสนเทศที่มีความเฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น สอดคล้องกับบริบทของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และนำข้อค้นพบเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดมาตรการ แนวทาง วิธีการในการจัดการและรับมือกับผลกระทบดังกล่าวให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

การศึกษผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประเด็นความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และผลกระทบที่มีต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ซึ่งจากวัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังรูปภาพประกอบ 1

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และความพร้อมและผลกระทบในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน



จากการรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1. แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบในการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผลกระทบในการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งผลที่เป็นไปตามที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ทั้งผลที่เกิดขึ้นโดยตรงและโดยอ้อม และเป็นผลที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและมีแนวโน้มหรือคาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (OECD, 2010; Rogers, 2012; Stern, 2015)

เมื่อมีการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพหรือนักวิชาชีพอย่างเสรีตามข้อตกลงยอมรับร่วมวิชาชีพอาเซียน หลายฝ่ายเชื่อว่าจะเกิดผลกระทบต่อนักวิชาชีพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งผลกระทบต่องานวิชาชีพในภาพรวม และผลกระทบต่อวิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่งโดยเฉพาะ ผลกระทบที่ว่านี้มีทั้งผลกระทบทางบวกและผลกระทบทางลบ และจะเป็นผลกระทบในลักษณะที่เป็นแรงผลักดันที่จะทำให้เกิดการปรับตัว และการพัฒนาตนเองของนักวิชาชีพและวิชาชีพ เพื่อให้สามารถแข่งขันและจัดการกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2555 : 9-5) ได้ทำการศึกษาตามโครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียนจากการทบทวนถึงศักยภาพและคุณลักษณะของแรงงานไทย พบว่า มีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน จุดแข็งที่โดดเด่นของแรงงานไทย คือ ความมีอัธยาศัยที่ดี เป็นมิตร สุภาพอ่อนน้อม จิตใจโอบอ้อมอารีชอบช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจรักงานบริการ มีความสามารถในการปรับตัวพัฒนาได้ดี มีศักยภาพ สามารถยกระดับความสามารถของตนเอง พัฒนาความรู้ เรียนรู้งานได้รวดเร็ว ตั้งใจทำงาน มีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความซื่อสัตย์ ส่วนจุดอ่อนของแรงงานไทย พบว่า มีข้อบกพร่องด้านทักษะในการสื่อสาร ทั้งกรณีการอ่อนทักษะด้านภาษาและการไม่กล้าแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ ยังขาดทักษะการบริหารงานและทักษะในการตัดสินใจ ขาดการวางแผนอย่างเป็นระบบ

ขณะที่การศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของประชาคมอาเซียนต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพที่มีการคาดการณ์ล่วงหน้าว่า เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้บุคลากรวิชาชีพมีโอกาสเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นมากขึ้น (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2558 : เว็บไซต์ ; สิงหเดช ชูอำนาจ, 2555 : เว็บไซต์) รวมถึงการปรับปรุงแรงงานฝีมือในสาขาวิชาชีพต่างๆ ซึ่งสาขาวิชาชีพเหล่านี้ประเทศไทยมีความพร้อมสูง มีสมาคมและการรวมตัวที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ประจักษ์ ทำให้แรงงานวิชาชีพสามารถที่จะไปทำงาน ยังประเทศอื่นที่มีค่าจ้างแรงงานที่สูงกว่า (จุฬา เทียนไทย, 2558 : เว็บไซต์ ; ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2555 : เว็บไซต์) แต่หากพิจารณาด้านลบ พบว่าจะมีแรงงานฝีมือจากต่างชาติเข้ามาแย่งงานจากคนไทย มีการขยายตัวของทุนต่างชาติที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มวิชาชีพที่เปิดการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี จะมีการแข่งขันอย่างรุนแรง และประเทศไทยอาจประสบกับภาวะ “สมองไหล” (ขวัญใจ เดชเสนสกุล, 2558 : เว็บไซต์ ; สิงหเดช ชูอำนาจ, 2555 : เว็บไซต์ ; อุษามาศ เสียมภักดี, 2555)

ดังนั้น มีความจำเป็นที่แรงงานวิชาชีพบัญชีต้องพัฒนาความสามารถเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ และภาษาอาเซียน เพิ่มความเข้มข้นของความรู้ ความสามารถ ทักษะทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง รวมถึง เรียนรู้ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี สังคม และประวัติศาสตร์ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ นโยบายรัฐและองค์การวิชาชีพ รวมทั้งหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องของประเทศในอาเซียน โดยเฉพาะประเทศที่สนใจจะเข้าไปทำงาน (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2558 : เว็บไซต์ ; จุฬา เทียนไทย, 2558 : เว็บไซต์ ; ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2555 : เว็บไซต์ ; สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2558 ; อุษามาศ เสียมภักดี, 2555) ซึ่งกลไกที่จะช่วยในการพัฒนาศักยภาพของนักบัญชี มีด้วยกัน 3 ปัจจัย คือ สภาวิชาชีพ ต้องกำกับดูแลในเรื่องของมาตรฐาน สถาบันการศึกษา ต้องผลิตบัณฑิตให้พร้อมสำหรับการแข่งขันในระดับอาเซียน

และสากล และนักบัญชี ต้องมีความตื่นตัวในการสร้างโอกาสให้ตัวเอง (ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2555 : เว็บไซต์)

2.2. ความหมายและลักษณะของการประกอบอาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 ได้ให้ความหมายของวิชาชีพบัญชีว่าหมายถึง วิชาชีพในด้านการทำบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านการบัญชีบริหาร ด้านการวางระบบบัญชี ด้านการบัญชีภาษีอากร ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี และบริการเกี่ยวกับการบัญชีด้านอื่นตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง ปัจจุบัน องค์การวิชาชีพบัญชีในประเทศไทย คือ สมาคมวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่รับขึ้นทะเบียนการประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 กำหนดให้ วิชาชีพด้านการทำบัญชี และด้านการสอบบัญชี เป็นวิชาชีพควบคุม สำหรับวิชาชีพบัญชีที่เหลืออีก 4 ด้าน ได้แก่ วิชาชีพด้านการบัญชีบริหาร ด้านการวางระบบบัญชี ด้านการบัญชีภาษีอากร และด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชีนั้น กฎหมายยังไม่ได้กำหนดให้เป็นวิชาชีพควบคุม ดังนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าวจึงสามารถประกอบวิชาชีพบัญชีได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิกหรือขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีแต่อย่างใด

2.3. มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของประเทศไทย

มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards for Professional Accountants: IES) ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดีในการศึกษาและพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป การศึกษาดังนี้ใช้แนวทางตาม IES ฉบับที่ 2- 5 เพื่อวัดระดับความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 ด้านความรู้หลักทางวิชาชีพ ประกอบด้วย ความรู้ด้านการบัญชีการเงิน การรายงานทางการเงิน การบัญชีบริหาร การควบคุมทางการเงิน ภาษีอากร กฎหมายธุรกิจและกฎหมายพาณิชย์ การตรวจสอบบัญชี คำนวณทางวิชาชีพ จรรยาบรรณทางวิชาชีพ เศรษฐศาสตร์ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การจัดการทางการเงิน พฤติกรรมองค์กร การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การตลาด ธุรกิจระหว่างประเทศโลกาภิวัตน์ บรรษัทภิบาล จรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.2 ด้านทักษะทางวิชาชีพ หมายถึงความรู้ ความสามารถ หรือความชำนาญ เกี่ยวกับ สารสนเทศ การสอบถาม วิจัย คิดเชิงเหตุผล การคิดวิเคราะห์ ตัวเลข เทคโนโลยีสารสนเทศ กฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับ การประเมินความรู้ ทักษะ ความคิดริเริ่ม การเรียนรู้ด้วยตัวเอง การเลือกและเรียงลำดับทรัพยากรที่มีจำกัดและจัดการงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง การปรับใช้ค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติให้เข้ากับการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม การเจรจาเพื่อให้ได้ข้อตกลงที่ยอมรับได้ในสถานการณ์ทางวิชาชีพ การทำงานในวัฒนธรรมที่ต่างกัน การนำเสนอ การเจรจา และการปกป้องมุมมองของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการมีภาวะผู้นำ

2.3.3 ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติตามหลักพื้นฐานของจรรยาบรรณในเรื่องความซื่อสัตย์ การเน้นเหตุผล ความมุ่งมั่น และการรักษาความลับ ความประพฤติเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ และการทำตามมาตรฐานวิชาการเชิงปฏิบัติ มีความอิสระ ความระมัดระวัง มีความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณต่อบุคคล วิชาชีพ และสังคม มีความสามารถในการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และประโยชน์สาธารณะ

2.3.4 ด้านประสบการณ์ทำงานจริง หมายถึง มีความเข้าใจถึงองค์กร การทำงานจริงของธุรกิจและความสัมพันธ์ในการทำงาน สามารถเชื่อมโยงงานด้านบัญชีกับงานธุรกิจและกิจกรรมทางธุรกิจ ตระหนักถึง

สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ความสามารถในการพัฒนาสิ่งที่เหมาะสมเกี่ยวกับค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณ และทัศนคติในการทำงานจริง มีประสบการณ์ให้บริการทางบัญชีตามลักษณะและประเภทธุรกิจ

2.4. กรอบข้อตกลงยอมรับร่วมวิชาชีพบัญชีของอาเซียน

ข้อตกลงยอมรับร่วมวิชาชีพบัญชีของอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement Framework on Accountancy Services: MRAA) จัดทำขึ้นเป็นกรอบเพื่ออำนวยความสะดวกในการเจรจาจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน ตลอดจนส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความชำนาญ ประสบการณ์ และ แนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในด้านวิชาชีพบัญชีที่เหมาะสมกับความต้องการของประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

2.4.1 วัตถุประสงค์ 1) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายของนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน 2) เพื่อยกระดับกฎเกณฑ์ของการให้บริการทางบัญชีที่มีอยู่ในปัจจุบันในประเทศสมาชิกอาเซียน และ 3) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการยอมรับแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในด้านคุณสมบัติและมาตรฐานทางการบัญชี

2.4.2 ขอบเขตของงานบริการทางด้านบัญชี การบริการทางด้านบัญชีภายใต้ข้อตกลงยอมรับร่วมวิชาชีพบัญชีของอาเซียนมีขอบเขตกิจกรรมด้านบัญชีเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในการจัดหมวดหมู่ผลิตภัณฑ์กลาง (Central Product Classification: CPC) รายการที่ 862 ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งเป็นงานบริการด้านบัญชี การตรวจสอบบัญชี และการทำบัญชี ซึ่งครอบคลุมงานบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานบริการด้านบัญชี ยกเว้น การลงนามในรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและการให้บริการอย่างอื่นทางบัญชีที่ต้องมีใบอนุญาตภายในแต่ละประเทศ

2.4.3 คุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน 1) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาทางการบัญชีที่ได้รับ การรับรอง หรือเทียบเท่าที่เป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชี 2) มีการขึ้น ทะเบียนและมีใบอนุญาตที่มีผลอยู่ ณ ปัจจุบัน ในประเทศต้นทาง ที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพ บัญชี จากประเทศต้นทาง 3) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่าสามปี สะสมได้ในระยะเวลาห้าปี 4) ปฏิบัติสอดคล้องตามนโยบายพัฒนาวิชาชีพต่อเนื่อง ของประเทศต้นทาง 5) ได้รับใบรับรองจากหน่วยงานกำกับ ดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีของประเทศต้นทาง ว่าไม่มีประวัติการกระทำผิดร้ายแรงเกี่ยวกับมาตรฐานทางวิชาการ วิชาชีพ และจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพบัญชี

2.4.4 ขั้นตอนการจดทะเบียนเป็นนักวิชาชีพอาเซียน นักวิชาชีพต้องผ่านการประเมิน และขอขึ้นทะเบียน กับคณะกรรมการกำกับดูแลในแต่ละประเทศ โดยต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการจรรยาบรรณ และกฎระเบียบภายในที่เกี่ยวข้องของประเทศผู้รับ และประเทศต้นทาง

สมมติฐานการวิจัย:

1. ผู้ประกอบการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ปฏิบัติงานวิชาชีพ ลักษณะการประกอบ วิชาชีพ และพื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชี ต่างกัน รับรู้ผลกระทบในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน
2. ผู้ประกอบการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ปฏิบัติงานวิชาชีพ ลักษณะการประกอบ วิชาชีพ และพื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชี ต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย ผู้ทำบัญชีผู้สอบบัญชีภาษีอากร และผู้สอบบัญชีรับอนุญาต จำนวน 25,854 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2559 ; กรมสรรพากร, 2559; สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2559) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง ผู้ทำบัญชี และผู้สอบบัญชี จำนวน 394 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling)

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ในการประกอบวิชาชีพ 5) ลักษณะการประกอบวิชาชีพบัญชี และ 6) พื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชี

ส่วนที่ 2 ระดับผลกระทบในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการงาน และ 2) ด้านการพัฒนาตนเอง

ส่วนที่ 3 ระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้หลักทางวิชาชีพบัญชี 2) ด้านทักษะทางวิชาชีพ 3) ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ 4) ด้านประสบการณ์ทำงานจริง และ 5) ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ส่วนที่ 4 แนวทางการรับมือและจัดการผลกระทบ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการผลิตบัณฑิตทางการบัญชียุคใหม่

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความตรงโดยวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่าน และตรวจสอบคุณภาพด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha) ด้านผลกระทบเท่ากับ .932 และ ด้านความพร้อม .893

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติค่าความถี่ และร้อยละ ในการจำแนกประเภทข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อจำแนกและแปลความหมายตลอดจนการกระจายผลการวิเคราะห์ผลกระทบและความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และใช้สถิติ t-test และ F-test เพื่อเปรียบเทียบผลกระทบและความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 394 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 295 คน (ร้อยละ 74.87) อายุ 30 – 39 ปี 163 คน (ร้อยละ 41.37) รองลงมาอายุ 40 – 49 ปี 114 คน (ร้อยละ 28.94) มีประสบการณ์ปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี 5 – 9 ปี 143 คน (ร้อยละ 36.30) รองลงมา 10 – 14 ปี 98 คน (ร้อยละ 24.87) อยู่ในพื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชี สำนักงานสาขานครราชสีมา 127 คน (ร้อยละ 32.24) รองลงมาสำนักงาน

สาขาขอนแก่น 113 คน (ร้อยละ 28.68) ระดับการศึกษาปริญญาตรี 305 คน (ร้อยละ 77.41) รองลงมา ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 69 คน (ร้อยละ 17.51) เป็นผู้ทำบัญชี 314 คน (ร้อยละ 79.70) รองลงมา เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้สอบบัญชีภาษีอากรประเภทละ 40 คน (ร้อยละ 10.15) ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นต่อความต้องการไปปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มประเทศอาเซียน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีความต้องการไปหากมีโอกาส 206 คน (ร้อยละ 52.28) รองลงมาคือ ไม่มีความต้องการไปปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี ณ ต่างประเทศ 130 คน (ร้อยละ 33.00) มีการวางแผนที่จะไปอย่างแน่นอนในอนาคต 56 คน (ร้อยละ 14.21) และปัจจุบันปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชีที่ประเทศสปป.ลาว 2 คน (ร้อยละ 0.51) โดยผู้ที่สนใจไปปฏิบัติงานบัญชีในกลุ่มประเทศอาเซียนจำนวน 264 คน ระบุประเทศที่ต้องการไปปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ประเทศสิงคโปร์ รองลงมา ประเทศ สปป.ลาว ประเทศบรูไน ดารุสซาลาม และประเทศอินโดนีเซีย ตามลำดับ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการไปปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มประเทศอาเซียนหากมีโอกาส และบางส่วนมีการวางแผนจะไปอย่างแน่นอนในอนาคต และระบุว่า ประเทศที่ต้องการไปปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ประเทศสิงคโปร์ รองลงมา คือ ประเทศ สปป.ลาว นั้น แสดงว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี มีความตื่นตัว และรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนในภาพรวมพอสมควร จึงมีความสนใจและมีแผนที่จะไปปฏิบัติงานในกลุ่มประเทศอาเซียน ความต้องการที่จะไปทำงานในประเทศสิงคโปร์ เป็นอันดับหนึ่ง นั้น ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความต้องการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพบัญชี น่าจะเนื่องมาจากความแตกต่างของอัตราเงินเดือน ค่าตอบแทนในประเทศต้นทางและประเทศปลายทาง (Bloomfield et al, 2015) ความต้องการรายได้ที่สูงขึ้น (อมรา ติรศรีวัฒน์ อ้างถึงใน วรณีย์ เตโชโยธิน, 2559 : เว็บไซต์) ทั้งนี้เพราะเงินเดือนเฉลี่ยในสาขา Accounting and Finance ของประเทศสิงคโปร์ คือ 172,520 บาท ซึ่งสูงเป็นเกือบ 3 เท่าของประเทศไทย สอดคล้องกับที่ อนุสรณ์ ธรรมใจ (2558 : เว็บไซต์) ระบุว่า การเปิดเสรีของแรงงานวิชาชีพอาจทำให้แรงงานในอาเซียนย้ายจากประเทศที่มีค่าตอบแทนต่ำไปยังประเทศที่มีค่าแรงสูงกว่าและมีการใช้ภาษาอังกฤษอย่างแพร่หลายอย่างสิงคโปร์ และสอดคล้องกับที่ Khoon (อ้างถึงใน Malaysian Institute of Accountants, 2015) ระบุว่า นักวิชาชีพบัญชีอาเซียนจะเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและการพัฒนาดีกว่า ให้ค่าจ้างค่าตอบแทนสูงกว่าประเทศตนเอง และมีอัตราภาษีที่ต่ำกว่า ประเทศสิงคโปร์น่าจะเป็นประเทศที่ดึงดูดให้นักวิชาชีพบัญชีอยากเข้าไปทำงานมากที่สุด ส่วนที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความต้องการไปทำงานในประเทศ สปป.ลาว นั้น น่าจะเนื่องมาจากมีปัจจัยด้านภาษา วัฒนธรรม (Bloomfield et al, 2015) เพราะภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทยและประเทศ สปป.ลาว มีภาษาและวัฒนธรรมคล้ายคลึงกัน จึงทำให้ประชาชนทั้งสองประเทศมีความสัมพันธ์พื้นฐานที่ดีต่อกัน ประกอบกับพรมแดนติดกันตลอดแนว จึงเอื้ออำนวยและง่ายต่อการปรับตัว การสื่อสาร การเดินทาง และการดำเนินชีวิตประจำวัน

4.2 ผลกระทบของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ตาราง 1 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ผลกระทบของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ* ผลกระทบ
ด้านการงาน	3.26	.64	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาตนเอง	3.38	.70	ปานกลาง
ภาพรวม	3.32	.59	ปานกลาง

* $\bar{X}$ = 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากตาราง 1 ระดับของผลกระทบต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยผลกระทบด้านการงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าผลกระทบด้านการพัฒนาตนเอง สามารถอธิบายได้ว่า แม้ว่าจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว แต่ปริมาณงานและรายได้จากการให้บริการด้านการบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังไม่เปลี่ยนแปลงไม่มาก เป็นไปในทิศทางเดียวกับที่ เกรียงไกร เจริญกุล (2559) ศึกษาและค้นพบว่า หลังจากไตรมาสแรกของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้มีรูปแบบ การค้าขายในอาเซียนทั้งในแง่ของมูลค่าการค้าขาย และการค้าขายกับประเทศนอกอาเซียนยังคงอยู่ในระดับเดิม ไม่มีอัตราสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ผลกระทบอาจยังไม่สามารถประเมินได้ชัดเจนในช่วง 5 เดือนแรก เพราะหลายประเทศกำลังปรับตัวให้รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านการค้าและการลงทุนเสรี ทั้งการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิต ทุน และแรงงาน ทั้งนี้ผลกระทบต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของไทยในลักษณะการแข่งขัน การถูกลดบทบาท การถูกแย่งงานจากนักวิชาชีพบัญชี หรือสำนักงานบัญชีต่างประเทศ จึงยังมีไม่มาก เพราะการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพบัญชีในอาเซียนตามกรอบข้อตกลงยอมรับร่วมวิชาชีพบัญชีอาเซียนยังไม่เกิดขึ้น เนื่องจากประเทศสมาชิกต้องให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับ คุณสมบัติ ขั้นตอน วิธีการขึ้นทะเบียนและการรับรองนักวิชาชีพอาเซียน และต้องร่วมกัน ลดช่องว่างทางด้านมาตรฐาน กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ สภาพแวดล้อมทางการบัญชีในประเทศสมาชิกอาเซียนให้สำเร็จเรียบร้อยก่อน นอกจากนี้ ในระยะที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ผู้นำประเทศในประเทศสมาชิกอาเซียน คือ ไทย อินโดนีเซีย สปป.ลาว เมียนมาร์ ฟิลิปปินส์ และ เวียดนาม จึงมีการเปลี่ยนแปลง การจัดลำดับความสำคัญ เกี่ยวกับนโยบายภายใน และต่างประเทศ ยกตัวอย่างเช่น ประเทศอินโดนีเซีย มีนโยบายให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือกับภูมิภาคอื่น ๆ ในทางกลับกันก็ลดความสำคัญของอาเซียน ประธานาธิบดีอินโดนีเซียมองว่าการสร้างความร่วมมือในระดับทวีปมีความสำคัญมากกว่าความร่วมมือในรูปแบบพหุภาคี เพราะทำให้ตกลงกันง่ายกว่า และสร้างประโยชน์โดยตรงให้กับประชาชนชาวอินโดนีเซีย แนวคิดในลักษณะนี้จึงส่งผลให้ความร่วมมือในภูมิภาคภายใต้กรอบอาเซียน ไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากรัฐบาลของอินโดนีเซีย (พรณชญา ศิริวรรณบุญ, 2558)

ส่วนผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ในลักษณะที่ทำให้มีการพัฒนาตนเองนั้น แสดงให้เห็นว่า แม้ผลกระทบด้านการงานจะยังไม่ปรากฏชัดเจน แต่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีก็รับรู้ว่าเป็นต้องพัฒนาตนเองในด้านวิชาชีพบัญชีและด้านทักษะภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้ตนเองให้สามารถปฏิบัติงานวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถรับมือและจัดการกับผลกระทบด้านการงาน และแข่งขันด้านโอกาสในการทำงานกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต่างชาติได้ สอดคล้องแนวทางในการรับมือและจัดการผลกระทบที่เสนอไว้ในผลการวิจัยของ วีรยุทธ สุขมาก (2556) วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์ (2556 : 35-49) ปรีศนีย์ กายพันธ์ และ นที เหมมันต์ (2557 : 14-21) บรรจงจิตต์ อังคุสิงห์ (2558) และ นางลักษณ์ ศิริพิศ, สุขญา มานกุล และปฐมภรณ์ คำชื่น (2558) ด้วย

4.3 ความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพร้อม
ความรู้หลักทางวิชาชีพบัญชี	3.31	.66	ปานกลาง
ทักษะทางวิชาชีพ	3.45	.63	มาก
ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	3.59	.75	มาก
ประสบการณ์ทำงานจริง	3.56	.94	มาก
ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.12	.79	ปานกลาง
ภาพรวม	3.41	.55	มาก

* $\bar{X}$ = 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับมาก

* $\bar{X}$ = 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากตาราง 2 ค่าเฉลี่ยระดับความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ มีความพร้อมระดับมาก รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์ทำงานจริง ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านความรู้หลักทางวิชาชีพซึ่งระดับปานกลาง และความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของด้านอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านภาษา เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานทางด้านบัญชีผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศสมาชิกอาเซียน และข้อตกลงยอมรับร่วมวิชาชีพบัญชีของอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทย ของ คุชมาต เสียมภักดี (2555) สิงหนเดช ชูอำนาจ (2555) ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2555) ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2555) สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2557) และ เอ็นซีเอช คอนซัลแทนต์ (NCH Consultant) (2558)

4.4 การเปรียบเทียบผลกระทบและความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ตาราง 3 เปรียบเทียบผลกระทบของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ตัวบ่งชี้ผลกระทบ	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา	
	t	P	F	P	F	P
ด้านการงาน	-1.013	.312	.160	.923	1.663	.191
ด้านการพัฒนาตนเอง	.141	.888	.610	.609	2.113	.122
ภาพรวม	-.460	.646	.169	.917	2.414	.091

ตาราง 3 เปรียบเทียบผลกระทบของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (ต่อ)

ตัวบ่งชี้ผลกระทบ	ประสบการณ์		ลักษณะการประกอบวิชาชีพ		พื้นที่ปฏิบัติงาน	
	F	P	F	P	F	P
ด้านการงาน	.874	.455	1.582	.211	21.218**	.000
ด้านการพัฒนาตนเอง	.524	.666	5.377**	.007	16.040**	.000
ภาพรวม	.295	.829	4.382*	.015	24.025**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 การเปรียบเทียบผลกระทบของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พบว่า 1) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ลักษณะการประกอบวิชาชีพต่างกัน รับรู้ผลกระทบ ด้านการพัฒนาตนเอง และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างรายค่า พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่เป็นผู้ทำบัญชี รับรู้ผลกระทบด้านการพัฒนาตนเอง และผลกระทบโดยรวมแตกต่างจากผู้สอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ผลกระทบของผู้ทำบัญชีกับผู้สอบบัญชี มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ น่าจะเนื่องมาจากความสามารถในการรับรู้ข่าวสาร การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และศักยภาพในการประกอบวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี จะเห็นว่า ผู้สอบบัญชีมีคุณสมบัติและเงื่อนไขการเข้าสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่เข้มข้นกว่าการเป็นผู้ทำบัญชี ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่า ผู้สอบบัญชี รับรู้ผลกระทบของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสูงกว่าผู้ทำบัญชี และ 2) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่พื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชีฯ ต่างกัน รับรู้ผลกระทบด้านการงาน ด้านการพัฒนาตนเอง และภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น สามารถอธิบายได้ว่า การมีพื้นที่ในการประกอบวิชาชีพที่แตกต่างกันทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีผลกระทบแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ สภาวิชาชีพบัญชีฯ สำนักงานสาขา ที่รับผิดชอบกลุ่มจังหวัดแต่ละกลุ่ม มีความตื่นตัวในการสร้างความตระหนักให้กับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ถึงผลกระทบของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน ขณะเดียวกัน การมีบริบทเชิงที่ตั้ง สภาพการดำเนินธุรกิจ การค้าการลงทุน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนในแต่ละพื้นที่ ที่แตกต่างกัน น่าจะมีผลต่อความตื่นตัวแตกต่างกัน

ตาราง 4 เปรียบเทียบความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ตัวบ่งชี้ความพร้อม	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา	
	t	P	F	P	F	P
ความรู้หลักทางวิชาชีพบัญชี	-.626	.531	1.679	.171	7.485**	.001
ทักษะทางวิชาชีพ	.566	.572	.378	.769	4.098*	.017
ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	.792	.429	1.198	.311	1.648	.194
ประสบการณ์ทำงานจริง	-.063	.949	1.876	.133	.857	.425
ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	-1.748	.081	1.482	.219	2.016	.135
ภาพรวม	-.323	.747	.785	.503	4.241*	.015

ตาราง 4 เปรียบเทียบความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (ต่อ)

ตัวบ่งชี้ความพร้อม	ประสบการณ์		ลักษณะการประกอบวิชาชีพ		พื้นที่ปฏิบัติงาน	
	F	P	F	P	F	P
ความรู้หลักทางวิชาชีพบัญชี	.974	.405	7.860**	.001	9.795**	.000
ทักษะทางวิชาชีพ	.569	.635	3.664*	.027	17.179**	.000
ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ	2.737*	.043	.328	.720	14.577**	.000
ประสบการณ์ทำงานจริง	2.452	.063	.357	.700	4.252**	.006
ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2.452**	.009	3.386*	.035	24.136**	.000
ภาพรวม	.500	.683	3.598*	.028	19.006**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 การเปรียบเทียบความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ 1) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพร้อมด้านความรู้หลัก ด้านทักษะทางวิชาชีพ และภาพรวมแตกต่างกัน 2) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่ประสบการณ์ปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชีต่างกัน มีความพร้อมด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ และด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แตกต่างกัน 3) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่ลักษณะการประกอบวิชาชีพบัญชีต่างกัน มีความพร้อมด้านความรู้หลักทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และภาพรวมแตกต่างกัน และ 4) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่พื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชี ต่างกัน มีความพร้อมรายด้านทุกด้าน และภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้ น่าจะเนื่องมาจากระดับของการศึกษา หรือประสบการณ์ปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี จะช่วยยกระดับความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เนื่องจากการประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นงานบริการที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะทางวิชาชีพ ซึ่งหากมีประสบการณ์ปฏิบัติงานวิชาชีพมาเป็นเวลานานจะช่วยให้สามารถตัดสินใจประเด็นทางบัญชีได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี มีความพร้อมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ ผู้สอบบัญชีมีคุณสมบัติและเงื่อนไขการเข้าสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่เข้มข้นกว่าการเป็นผู้ทำบัญชี จึงมีความพร้อมมากกว่า และผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่พื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชี ต่างกัน มีความพร้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น อาจเป็นเพราะ สภาวิชาชีพบัญชี สำนักงานสาขา ที่รับผิดชอบกลุ่มจังหวัดแต่ละกลุ่ม มีศักยภาพ มีความตระหนัก มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง ในการดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในเขตความรับผิดชอบแตกต่างกัน

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

- 1) ศึกษา วิจัยและพัฒนา แนวทางการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของสภาวิชาชีพบัญชี สำนักงานสาขา ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในพื้นที่รับผิดชอบ
- 2) ศึกษาการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพบัญชีภายในอาเซียนและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทย ภายหลังจากที่ข้อตกลง ระดับทวิภาค หรือ ระดับพหุภาคีระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน ว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียน การรับรองคุณสมบัติ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกัน

3) เคลื่อนย้ายไปทำงานวิชาชีพบัญชีในประเทศสมาชิกอาเซียน มีผลในทางปฏิบัติแล้วเป็นระยะเวลา 1 ปี ขึ้นไป

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรศึกษา พัฒนาตนเอง ให้มีทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการปฏิบัติงานวิชาชีพ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการจัดการตนเองและการทำงานร่วมกับคนอื่น (Soft Skills) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานวิชาชีพมีประสิทธิภาพ และเพิ่มโอกาสในการปฏิบัติงาน และสร้างรายได้ให้ตนเองมากยิ่งขึ้น

2) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรสร้างเครือข่ายธุรกิจผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีภายในกลุ่มจังหวัด และข้ามกลุ่มจังหวัด เพื่อขยายขนาดและความสามารถในการให้บริการทางการบัญชีแก่ผู้รับบริการที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่และบริษัทข้ามชาติ โดยมุ่งไปที่การให้บริการทางการบัญชี การสอบบัญชี ตามลักษณะและประเภทธุรกิจ

3) สภาวิชาชีพบัญชี สำนักงานสาขา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดการอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเกี่ยวกับการให้บริการทางบัญชีและสอบบัญชีตามลักษณะและประเภทธุรกิจ และจัดการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ ทางด้านการบัญชีและด้านภาษีของแต่ละประเทศที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยมีโอกาสและความเป็นไปได้สูงที่จะเข้าไปให้บริการทางบัญชี โดยการอบรมดังกล่าว ควรจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุม และทั่วถึง

4) สภาวิชาชีพบัญชี สำนักงานสาขา และหน่วยงาน องค์กรเครือข่าย ควรจัดการประชุม สัมมนา ระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในพื้นที่รับผิดชอบกับนักธุรกิจไทยที่ไปประกอบธุรกิจในกลุ่มประเทศอาเซียน โดยเฉพาะประเทศที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของไทยมีโอกาสและความเป็นไปได้สูงที่จะเข้าไปให้บริการทางบัญชี

5) สถาบันอุดมศึกษาที่ผลิตบัณฑิตด้านการบัญชีควรปรับปรุงหลักสูตร พัฒนาการจัดการเรียนสอน และพัฒนาสภาพแวดล้อม ให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนา ยกระดับ ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานวิชาชีพ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และทักษะการจัดการตนเองและการทำงานร่วมกับคนอื่น (Soft Skills) แก่นักศึกษาด้านการบัญชี

6 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเชิงเหนือ และเพื่อเปรียบเทียบผลกระทบและความพร้อม จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ปฏิบัติงานวิชาชีพ พื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดับการศึกษา ลักษณะการประกอบวิชาชีพ จากผลการวิจัย พบว่า ผลกระทบในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเชิงเหนืออยู่ในระดับปานกลาง และมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ พื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ และลักษณะการประกอบวิชาชีพต่างกันรับรู้ผลกระทบในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ พื้นที่ปฏิบัติการสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดับการศึกษา และลักษณะการประกอบวิชาชีพต่างกันมีความพร้อมในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีรับรู้ผลกระทบด้านการพัฒนาตนเองมากกว่าด้านภาระงาน โดยมีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นอันดับสุดท้าย จึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาคตะวันออกเชิงเหนือต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถรับมือกับผลกระทบ เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานวิชาชีพ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการจัดการตนเอง

และการทำงานร่วมกับ โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตทางการบัญชี

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2558). *ไทยจะได้อะไรจากการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. ค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.thai-aec.com/386>.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2559). *สอบถามเรื่องจำนวนผู้ทำบัญชี*. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2559, จาก http://www.dbd.go.th/index_question.php?offset=60&wcad=4&t=2&filename=webboard.
- กรมสรรพากร. (2559). *รายชื่อผู้สอบบัญชีภาษีอากร*. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.rd.go.th/publish/7250.0.html>.
- เกรียงไกร เกียรติกุล. (2559). *มองอาเซียนไตรมาสแรก หลังเปิด AEC*. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2559, จาก <http://www.fact.fti.or.th/>
- ขวัญใจ เดชเสนสกุล. (2558). *ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะที่แรงงานไทยยังต้องพัฒนา*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.thai-aec.com/458>.
- จุฑา เทียนไทย. (2558). *ผลกระทบของประชาคมอาเซียนต่อธุรกิจไทย และกลยุทธ์ในการตั้งรับ*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.thai-aec.com/293>
- นงลักษณ์ ศิริพิศ, สุชนา มานวกุล และ ปฐมภรณ์ คำชื่น. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยกับการเปิดเขตการค้าเสรีอาเซียน (AEC) กรณีศึกษาสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร*. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2558, จาก http://www.hu.ac.th/Symposium2014/proceedings/data/09_Human%20and%20Social/09_Human%20and%20Social-28.pdf
- บรรจงจิตต์ อังศุสิงห์. (2558). *ความคืบหน้าของ AEC ด้านการบริการสาขาบริการวิชาชีพบัญชี*. ค้นเมื่อ 26 กันยายน 2558, จาก <http://acc.rc.ac.th/uploads/userfiles>.
- ปรีศนี กายพันธ์ และ นที เหมมันต์(2557). *นักบัญชีไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. *WMS Journal of Management*. 3 (3), 14-21.
- พรณชฎา ศิริวรรณบุศย์. (2558). *เมื่ออินโดนีเซียอาจมองข้ามอนาคตอาเซียน*. [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์]. *มติชน*. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2559, จาก http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1421146842.
- วรรณิ์ เตโชโยธิน. (2559). *เงินเดือนนักบัญชีในกลุ่มประเทศสมาชิกของอาเซียน*. ค้นเมื่อ 27 มกราคม 2560, จาก http://www.fap.or.th/images/column_1475230750/46%20for%20WEB.pdf.
- วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2556). *ความคาดหวังและความพร้อมของวิชาชีพสอบบัญชีไทยในการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. *วารสารชีบบัญชี*. 9(25), 35-49.
- วีรยุทธ สุขมาก. (2556). *ความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. *วิทยานิพนธ์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2555). *รายงานการศึกษาระดับสมมุติฐาน โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2555). *บทวิเคราะห์ศักยภาพการแข่งขันของแรงงานวิชาชีพจากการเปิดเสรีภาคบริการภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)*. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2559, จาก www.citsonline.utcc.ac.th/images/stories/CITS/AR2555_005.pdf
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, ฝ่ายต่างประเทศ. (2559). *สอบถามข้อมูลผู้สอบบัญชี*. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2559, จาก member@fap.or.th.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, ฝ่ายต่างประเทศ. (2559). *การเตรียมรับปี 2015 ของนักบัญชี (ตอนที่ 2) ความพร้อมสำหรับนักวิชาชีพบัญชี*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2559, จาก www.fap.or.th/images/column/prepare%202015%20%202.pdf
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). *นักบัญชีไทยต้องเตรียมตัวอย่างไรกับ AEC*. ค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.fap.or.th/index.php?lay=show&ac=article&Id=539692073&Ntype=44>
- สิงเดช ชูอำนาจ. (2555). *ผลกระทบต่องานในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2015*. ค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2559, จาก mol.go.th/sites/default/files/downloads/pdf/describe_Asean2015_for27June2012.pdf
- อนุสรณ์ ธรรมใจ. (2556). *การเปิดเสรีด้านการเคลื่อนย้ายแรงงาน ประเด็นผลกระทบที่น่าจับตามอง*. ค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2559, จาก: <http://www.thai-aec.com/218>.
- อุษามาตย์ เสียมก๊กดี. (2555). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : ผลกระทบและโอกาสของการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือไทย*. ค้นเมื่อ 27 มกราคม 2559, จาก <http://www2.feu.ac.th/admin/pr/newscontrol/atts/D20120925141721.pdf>
- เอ็นซีเอส คอนซัลแทนต์. (2558). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านวิชาชีพบัญชี*. ค้นเมื่อ 27 มกราคม 2559, จาก <http://nchaudit.com/index.aspx?pid=411cbf92-af24-4fe4-84dd-f4f3509a1c71>.
- Bloomfield, M. J. ULF BRÜGGEMANN.U , CHRISTENSEN, B.H and LEUZ.C (2016). The effect of regulatory harmonization of cross-border labor migration: Evidence from the accounting profession. Retrieved January 7, 2016, from <http://www.nber.org/papers/w20888.pdf> *Journal of Accounting Research*. 55(1) : 35-78
- Malaysian Institute of Accountants. (2015). Assessing the AEC: What does the ASEAN economic community offer accountancy profession?. *Accountants Today*. 28(1 Jan-Feb. 2015). Retrieved January 7, 2016, from www.mia.org.my/at/at/2015/0102/MIA_accountants_today_JanFeb2015.pdf.
- OECD. (2010). *Glossary of key terms in evaluation and results based management*. Retrieved January 7, 2016, from <https://www.oecd.org/dac/evaluation/2754804.pdf>
- Rogers, P. J. (2012). *Introduction to impact evaluation, impact evaluation notes no. 1*. Retrieved January 7, 2016, from <https://www.interaction.org/sites/default/files/1%20%20Introduction%20to%20Impact%20Evaluation.pdf>
- Stern, E. (2015). *Impact Evaluation: A Guide for Commissioners and Managers*. London: Department of International Development.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory analysis*. New York : Harper & Row.

**ผลกระทบของประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายเคลื่อนที่
ต่อคุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชี**
Effects of Mobile Network System Efficiency on Accounting Information Quality

ขจิต ณ กาฬสินธุ์ และ พันคม ศรีบุญลือ²
Khajit Na Kalasindhu and Pankom Sriboonlue

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพของเครือข่ายเคลื่อนที่ที่มีต่อคุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชีของกิจการร้านอาหารในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารกิจการร้านอาหารในประเทศไทย จำนวน 156 คน สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอ้างอิง อาทิเช่น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบกำลังสองน้อยที่สุดได้ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์งานวิจัยในครั้งนี้ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของเครือข่ายเคลื่อนที่ ทั้งในด้านความพร้อมใช้งาน และคุณภาพในการเชื่อมต่อ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือได้ของระบบ และด้านคุณภาพของส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพสารสนเทศทางการบัญชี ดังนั้นผู้บริหารกิจการร้านอาหารในประเทศไทย จึงควรให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพของเครือข่ายเคลื่อนที่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของข้อมูลทางการบัญชีของกิจการ ทั้งยังก่อให้เกิดประโยชน์แก่เจ้าของกิจการผู้ที่มีความสนใจในการประยุกต์ใช้เครือข่ายเคลื่อนที่ในการสนับสนุนและส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายเคลื่อนที่ คุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชี กิจการร้านอาหาร

^{*} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สถาบันนวัตกรรมธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยนครพนม

^{*} Assistant Professor, Institute for Business and Accounting Innovation, Nakhon Phanom University

² อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this research is to examine the effects of mobile network system efficiency on accounting information quality of restaurant businesses in Thailand. The self-administrative questionnaire was used to gather the data from 156 managerial directors and managerial partners. Both descriptive statistics and inferential statistics; mean, standard deviation multiple correlation, and ordinary least square regression, were employed to analyze the data. The results illustrated that mobile network system efficiency; including the availability and connection quality, responsibility, system reliability, and interface quality, has shown the positive significant impact on accounting information quality. Hence, the manager of restaurant businesses in Thailand should pay their attention on the importance of mobile network system efficiency to use as a guideline in developing the quality of business accounting information. Moreover, the results also benefits business founders, as they implement mobile system to support and enhance the business efficiency and business sustainability.

Keywords: Mobile Network System Efficiency, Accounting Information Quality, and Restaurant businesses

1. Introduction

Nowadays, mobile network communication has becomes one of the dominant strategic tools which powerful in enabling business firms to enhance business performance (Kuo et. al., 2009, Özer et al., 2013). Generally, the mobile technology is normally uses in cellular network communication. However, since the dramatic evolution of smart-gadget empowered the use of mobile device from just a simple two-way pager to the all-in-one smartphone pile up with web browser, GPS navigator, and even a handheld gaming console. The IT experts believe that the next generation of information technology and the future of computer technology are rest in the line of the modern mobile network technology. Specially, with the availability and satiability of both 3G and 4G network technology, the uses of mobile network gadget like tablet has become more favorable. Many business firms has adapt the new innovate information technology in tablets to their business. Tablet technology can enable business capabilities and efficiency in many ways, data processing and storing for example.

Since the usages of mobile network system have dramatically shift from a simple two way communication to the ultimate usage of communication and entertainments, concurrently, the stability and efficiency of mobile network system also experienced a great evolution. Therefore, this research especially focuses on the effects of mobile network system efficiency. Based on the previous studies, this research

develops the construct to measure the term of “mobile network system efficiency” consisting of availability and connection quality, responsibility, system reliability, and interface quality (Lin, 2013; Özer et al, 2013).

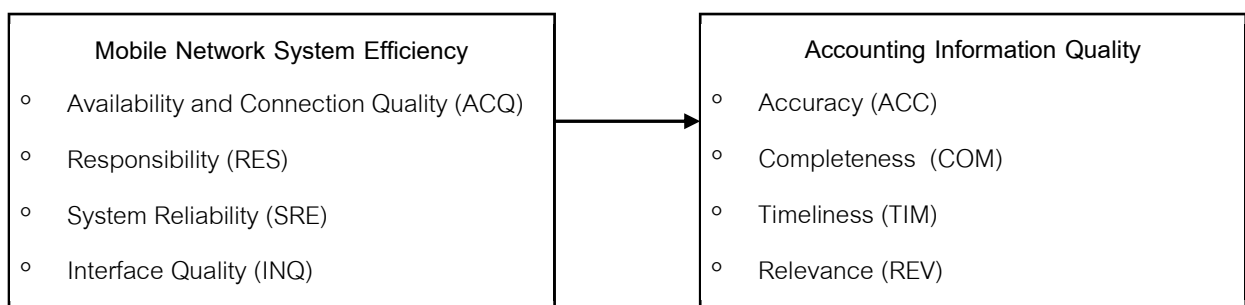
Respectively, the key purpose of this research was to investigate the influence of mobile network system efficiency on accounting information quality. For doing so, this research explicitly investigated the consequences of mobile network system efficiency on accounting information quality. Therefore, the distinctive dimensions of mobile network system efficiency has proposed, including availability and connection quality, responsibility, system reliability, and interface quality. Moreover, in this research, the critical dimensions of account information quality are includes accuracy, completeness, timeliness, and relevance.

This study outlines as follow: the first part reviews relevant literature in the key area and streams of all four distinctive dimensions of mobile network system efficiency, its consequences, links and influence between the concepts of accounting information quality, and finally propose the key research hypotheses of those aforementioned relationships. The second explicitly stimulate research methodology, including data collection, measurements of constructs, and statistical analyses. The results of the study derived from 156 branches of the top Thai restaurants that adapt mobile technology system into their daily business processes. The third part illustrates the results of statistical analysis and the corresponding discussion. Consequently, the final section summarizes the findings of the study, indicate and reveal both theoretical and managerial contributions, and specify suggestions for further research and the limitations of the study.

2. Theoretical Foundation and Literature Review

The objective of this study was to investigate and conceptualize the relationship between mobile network system efficiency and accounting information quality. With regard to the resource-based view of the firm (RBV), Figure 1 demonstrates the linkage and relationship between aforementioned variables.

Figure 1 Conceptual model of mobile network system efficiency and accounting information quality



Drawing on the resource-based view of the firm (RBV), conceptual model represented in Figure 1 explains the research phenomenon. RBV stated that firm with specific resources in handle that contain the characteristics of rare, valuable, non-substitutable, and inimitable will accomplish the firm's expectation objectives and goals (Barney, 1991). Likewise, information technology (IT) resource includes IT assets and IT capability convey firm to improve the achievement of strategic planning, decision making success, and competitive advantage (Zhang and Lado, 2001; Bhatt and Grover, 2005). Accounting information system is embedded in organization's processes and business routines, thus, accounting information is one of the beneficial informative resource provided by organization's information system. Moreover, prior research proposed that accounting information can enhances accounting information quality and business performance (Konthong and Ussahawanitchakit, 2010). Agreeably, a specific information system, such as mobile communication system, is one of business resource that promotes the internal business management capability and also provides loaded of beneficial information for the managers, as a critical decision makers. Consequently, this research determines the efficiencies of mobile network system influences the quality of accounting information which resulting in the improvement of firm performance.

2.1. Mobile Network System Efficiency

The use of mobile network increased in recent years and the developments in mobile services continue to grow (Wang and Lin, 2012). Mobile network system is defined as mobile character of wireless devices that support electronic service transactions (Kleijnen et al., 2007). However, mobile network has its own characteristics and delivers different values to its customers (Balasubramanian et al., 2002). Therefore, to identify the mobile network system efficiency, various measurement dimensions have been proposed according to mobile network properties such as accuracy, completeness, availability, reliability, consistency, and stability. This research develops the construct of mobile network system efficiency based on previous studies of Lin (2013) and Özer et al. (2013) which categorized into four different dimensions including the availability and connection quality, responsibility, system reliability, and interface quality.

First, the availability and connection quality is the perceptions of the coverage of mobile signal, easy to access and availability for use from employees, and the continuous and stable of mobile network. Second, responsibility is the retrieving time of customer orders with quickly response, quickly access to master data (such as customer file and inventory file), and audit trail of transactions.

Next, system reliability is defines as the accuracy of data processing, reduction of data redundancy, reduction of data storage costs, reliability of system security and confidential of data, and communication reliability. Finally, interface quality is the ease of use, user friendly and understandability, and availability of helps and supports. Moreover, this research hypothesizes that mobile network system efficiency is positively influences accounting information quality.

2.2. Accounting Information Quality

In this research, accounting information quality is defined as accounting information provided by accounting information system which has four key characteristics, including accuracy, completeness, timeliness, and relevance (Neely and Cook, 2011). First, accuracy refers to the attribute of accounting information which reflects the neutrality, unbiased, and reality. Accuracy accounting information, such as the accuracy financial reporting, is benefits to the managers in supporting their critical strategic planning and operation management. Second, completeness is refers to the accounting information that is entirely reported and convey the full dimensionality for related user needs. Complete accounting information does not only provided financial information, complete accounting information can also represents the non-financial information such as customer behavior and managerial information to the managers. As previous research show that the complete information from integrated functions within the firm is positively relates to managerial decision making success, business operation effectiveness, and firm credibility (Ismail and King, 2005; Konthong and Ussahawanitchakit, 2009).

Next, timeliness is the characteristic of accounting information which is reported at the right time and represents the current situation. Many prior studies illustrate the positive effect of timely information on the effectiveness of decision making and decision making performance (Abdelsalam and Street, 2007). Moreover, the study Cheng and Neamtiu (2009) reveals that timeliness of financial reporting enhances the credibility of the firms. Finally, relevance is the pertinence of accounting information which is appropriately related to a given purpose. Managers take the advantages of relevant information to enhance their decision and the performance of business management. The relevance of financial statement information supports the effectiveness of performance evaluation of executives (Krolick, 2005). According to all of the above, this research hypothesizes that mobile network system efficiency is positively influences accounting information quality, as follows;

Hypothesis 1: Availability and connection quality has the positive influence on (a) the accuracy of accounting information, (b) the completeness of accounting information, (c) the timeliness of accounting information, and (d) the relevance of accounting information.

Hypothesis 2: Responsibility has the positive influence on (a) the accuracy of accounting information, (b) the completeness of accounting information, (c) the timeliness of accounting information, and (d) the relevance of accounting information.

Hypothesis 3: System reliability has the positive influence on (a) the accuracy of accounting information, (b) the completeness of accounting information, (c) the timeliness of accounting information, and (d) the relevance of accounting information.

Hypothesis 4: Interface quality has the positive influence on (a) the accuracy of accounting information, (b) the completeness of accounting information, (c) the timeliness of accounting information, and (d) the relevance of accounting information.

3. Research Methods

3.1. Sample Selection and Data Collection Procedure

The population of this research was Thai restaurants that adopt mobile technology into order entry process, five restaurants are chosen. Although the single industry context might limit the generalizability of the finding, it enhances the internal validity by possibly making more systematic and unbiased comparison across industries (Vorhies, et al., 2009). The unit of analysis was the branches of five restaurants. As the result, there were 916 branches used as a population of this research and 500 branches were randomly selected as a sample of the analysis, using stratified random sampling technique. Moreover, branch manager is determined as a key informant. A mail survey procedure via the constructive questionnaire was employed for data collection. The participants were managing directors and managing partners. With regard to the questionnaire mailing, there are 156 responses were completed and usable. The effective response rate was approximately 31.20%. Hence, the response rate for a mail survey, without an appropriate follow-up procedure, if greater than 20% is considered acceptable (Aaker, et al., 2001). To assess potential non-response bias, the comparison between early and late respondent yielded no statistically significant different in term of firm characteristics; firm age, number of employee (Armstrong and Overton, 1977). However, the result of t-test statistic implied that non-response bias was not a serious problem in this study (Sin, et al., 2005).

3.2. Reliability and Validity

To assess the measurement reliability and validity, factor analysis was firstly utilized to assess the underlying relationships of a large number of items and to determine whether they can be reduced to a smaller set of factors. The factor analyses were conducted separately on each set of the items representing a particular scale due to limited observations. With respect to the confirmatory factor analysis, this analysis has a high potential to inflate the component loadings. Thus, a higher rule-of-thumb, a cut-off value of 0.40, was adopted (Nunnally and Bernstein, 1994). All factor loadings are greater than the 0.40 cut-off and are statistically significant. The reliability of the measurements was secondly evaluated by Cronbach alpha coefficients. In the scale reliability, Cronbach alpha coefficients are greater than 0.70 (Nunnally and Bernstein, 1994). The scales of all measures appear to produce internally consistent results; thus, these measures are considered appropriate for further analysis because they express an accepted validity and reliability in this study. Table 1 below presents the results for both factor loadings and Cronbach alpha for multiple-item scales used in this study.

Table 1 Results of Validity and Reliability Testing

VARIABLES	Factor	Cronbach's Alpha
	Loadings	Coefficients
Availability and Connection Quality	0.724-0.962	0.856
Responsibility	0.696-0.870	0.719
System Reliability	0.688-0.801	0.712
Interface quality	0.747-0.919	0.823
Accuracy	0.707-0.952	0.832
Reliability	0.629-0.927	0.761
Timeliness	0.887-0.927	0.893
Relevance	0.798-0.886	0.806

3.3. Statistical Technique

The ordinary least squared regression (OLS) was used to test and examine the relationships between the dimensions of mobile network system efficiency; availability and connection quality (ACQ), responsibility (RES), system reliability (SRE) and, interface quality (INQ), and the dimensions of accounting information quality; accuracy (ACC), completeness (COM), timeliness (TIM), and relevance (REV). Because all dependent variable, independent variables, and control variables in this study were neither nominal data nor categorical data, ordinary least squares regression analysis is an appropriate method for examining the hypothesized relationships (Aulakh, et al., 2000). With the need to understand the relationships in this study, the research models of the aforementioned relationships are depicted as shown below.

$$\text{Equation 1: ACC} = \alpha_1 + \beta_{17}ACQ + \beta_{27}RES + \beta_{37}SRE + \beta_{47}INQ + \beta_{57}AGE + \beta_{67}SIZ + \epsilon_1$$

$$\text{Equation 2: COM} = \alpha_2 + \beta_{77}ACQ + \beta_{87}RES + \beta_{97}SRE + \beta_{107}INQ + \beta_{117}AGE + \beta_{127}SIZ + \epsilon_2$$

$$\text{Equation 3: TIM} = \alpha_3 + \beta_{137}ACQ + \beta_{147}RES + \beta_{157}SRE + \beta_{167}INQ + \beta_{177}AGE + \beta_{187}SIZ + \epsilon_3$$

$$\text{Equation 4: REV} = \alpha_4 + \beta_{197}ACQ + \beta_{207}RES + \beta_{217}SRE + \beta_{227}INQ + \beta_{237}AGE + \beta_{247}SIZ + \epsilon_4$$

4. Results

Table 2 represents the descriptive statistics and correlation matrix for all variables. With respect to the potential problem relating to multicollinearity, none of the correlation coefficients among dependent variables are exceed 0.80. Moreover, the variance inflation factors (VIF) range from 1.04 to 3.86, which was below the cut-off value of 10 (Hair, et al., 2006, 2010). There, it can be concluded that the multicollinearity is not a serious problem in this study. The Durbin-Watson (d) ranges from 1.71-2.22, which is between the two critical values of $1.5 < d < 2.5$ (Durbin and Watson, 1971) and therefore we can assume that there is no first order

linear auto-correlation in our multiple linear regression data. Moreover, Cronbach's alpha coefficient is commonly used as a measure of the internal consistency or reliability of constructs (Hair, et al., 2006, 2010). In this research, Cronbach's alpha coefficients are ranging from 0.712 – 0.893. Respectively, internal consistency of the measures used in this research must be considered good for all constructs.

Table 2 Descriptive Statistics and Correlation Matrix of All Variables

	ACQ	RES	SRE	INQ	ACC	COM	TIM	REV	AGE	SIZ
Mean	4.630	4.316	4.394	4.641	4.630	4.500	4.547	4.406	.833	.192
S.D.	.483	.561	.565	.502	.492	.553	.578	.557	.277	.395
RES	.201 [*]									
SRE	.202 [*]	.252 ^{**}								
INQ	.586 ^{**}	.262 ^{**}	.252 ^{**}							
ACC	.854 ^{**}	.272 ^{**}	.304 ^{**}	.606 ^{**}						
COM	.320 ^{**}	.379 ^{**}	.279 ^{**}	.363 ^{**}	.298 ^{**}					
TIM	.248 ^{**}	.563 ^{**}	.363 ^{**}	.326 ^{**}	.227 ^{**}	.375 ^{**}				
REV	.330 ^{**}	.252 ^{**}	.180 [*]	.287 ^{**}	.292 ^{**}	.374 ^{**}	.248 ^{**}			
AGE	.120	-.092	.071	-.021	.083	.039	-.019	-.014		
SIZ	.072	-.055	-.105	-.013	.076	-.062	-.002	-.052	.088	

***p<0.01, **p<0.05, *p<0.10

Table 3 represents the results of ordinary least squared regression analysis of the relationships between mobile network system efficiency's dimensions and accounting information quality. The result illustrated that mobile network system efficiency's dimensions, namely Availability and connection quality, show significant positive effects with the accuracy of accounting information quality ($\beta_{01}=0.742$, $p<0.01$) and the relevance of accounting information quality ($\beta_{19}=0.241$, $p<0.05$). This finding is consistent with previous research that the availability and connection quality of information technology is the fundamental requirement of information system quality (Neely and Cook, 2011; Krolick, 2005). **Therefore, hypothesis 1a and 1d are supported.**

In hypothesis 2a-d, the statistical analysis revealed that the responsibility of mobile network system have the significant positive relationships with the competences ($\beta_{08}=0.274$, $p<0.01$), the timeliness ($\beta_{14}=0.473$, $p<0.01$) and the relevance ($\beta_{20}=0.159$, $p<0.05$) of accounting information quality. So, it is possible to assume that network system responsibility is related to information quality (Kleijnen et al., 2004; Wang and Lin, 2012). **Hence, hypothesis 2b, 2c, and 2d are supported.**

Table 3 Result of OLS Regression Analysis ^a

Independent Variable	Dependent Variable			
	H1a-4a	H1b-4b	H1c-4c	H1d-4d
	ACC	COM	TIM	REV
ACQ	.742*** (.050)	.129 (.089)	.029 (.081)	.241** (.095)
RES	.063 (.042)	.274*** (.076)	.473*** (.068)	.159** (.080)
SRE	.111*** (.042)	.130* (.076)	.209*** (.068)	.066 (.080)
INQ	.127*** (.051)	.183** (.090)	.133 (.081)	.086 (.096)
Firm Age	-.009 (.147)	.047 (.262)	.005 (.236)	-.026 (.278)
Firm Size	.040 (.102)	-.044 (.182)	.046 (.164)	-.050 (.193)
Adjusted R ²	.227	.222	.368	.126

^a Beta coefficients with standard errors in parenthesis, *** p < 0.01, **, p < 0.05, * p < 0.10

Next, in hypothesis 3, the finding illustrated that mobile network system reliability has the positive influence on the accuracy ($\beta_{03}=0.111$, $p<0.01$), the completeness ($\beta_{09}=0.130$, $p<0.10$), and the timeliness ($\beta_{15}=0.209$, $p<0.01$) of accounting information quality. This coincides with the information technology perspective that there are the positive relationship among the information technology reliability and system accuracy Orens and Lybaert, 2007, information completeness (Kim, et al., 2004), and timeliness (Abdelsalam and Street, 2007; Cheng and Neamtiu, 2009). Thus, hypothesis 3a, 3b, and 3c are supported.

Finally, the interface quality of mobile network system represent the positive significant relationship with the accuracy ($\beta_{04}=0.127$, $p<0.01$) and the completeness ($\beta_{10}=0.183$, $p<0.05$), of the accounting information quality. This exhibited that the high-level of system interface quality is related to information accuracy (Orens and Lybaert, 2007) and the completeness of accounting information (Yang, et al., 2005). Consequently, hypothesis 4a and 4b is supported.

5. Conclusion and Limitations

As early mentioned that the rapidly growth of information technology, mobile network communication becomes a strategic tools that enables firm enhance their performance. Mobile technology is the technology

used for cellular communication. Specially, the Mobile technology has evolved rapidly over the past few years. A standard mobile device has gone from being no more than a simple two-way communication to the multifunction and entertainment device. Many experts believed that the future of modern computer technology rests in mobile gadgets and wireless network system.

Restaurant businesses are a good example in adopting and exploiting the advantages of the ultramodern mobile network communication, mostly in ordering system. Mobile ordering system of restaurant enables firms to increase their profits by reducing the operational costs and slack time. Mobile ordering system also increases customer satisfaction and business operation efficiency at the same time.

As the results, this research discovers that the mobile network system efficiency, consisted of the availability and connection quality, responsibility, system reliability, and interaction quality of the network system has the positive influences on business accounting information quality. More specifically, the availability and connection quality of mobile network system has shown the positive impacts on the accuracy and relevance of accounting information. The responsibility of mobile network system also pinpointed the positive influences on the reliability, timeliness, and relevance of accounting information. For the system reliability of mobile network, it is clear that the reliability of mobile network has the positive impacts on the accuracy, reliability, and timeliness of accounting information. Moreover, this research also illustrated the positive relationship between the interaction quality of mobile network system and the accuracy and reliability of accounting information.

This research offers both theoretical contributions as well as managerial implications. The core theoretical contribution of the research is to fulfill the lack of academically investigation of the mobile network system impacts on managerial performance, as this research intentionally focuses on the effects of mobile network system efficiency influence on accounting information quality. The new constructs of mobile network system efficiency is developed, based on previous literatures; including availability and connection quality, responsibility, system reliability, and interaction quality. The discussions of this research also contribute to managerial practices concentrating on mobile network system efficiency. This research sheds light on the advantage of mobile network of restaurant businesses. The findings suggest that mobile technology is one of significant tools in enhancing managerial performance, especially accounting information quality. More specifically, to increase business performance, restaurants should adopt mobile technology to their business processes such as order entering, billing, and reporting. More importantly, employing mobile network system in business, the manager should pay their attention to the availability and the connection quality, the responsibility of the system, the system reliability, and the interaction quality of a specific network.

The future research may set the focus in generalizing this construct by examining the effects of mobile network system in other service businesses. Researcher may also try to investigate the impacts of mobile

network system on other interesting variables and constructs such as business performance and survival. Finally, the moderators, such as technology intensity and competitive pressures, can be added into the relationship between network system quality and its consequences to capture more comprehensive view in the mobile network system literature.

References

- Aaker, D., Kumar, V., & Day G. S. (2001). *Marketing Research*, New York: John Wiley and Sons.
- Abdelsalam, O. H. & Street, D. L. (2007). Corporate governance and the timeliness of corporate internet reporting by U.K. listed companies. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 16, 111-130.
- Armstrong, J. S. & Overton, T. S. (1977). Estimating nonresponse bias in mail surveys. *Journal of Marketing Research*, 14(3), 396-402.
- Aulakh, P. S., Kotabe, M., & Teegen, H. (2000). Export strategies and performance of firms from emerging economies: evidence from Brazil, Chile, and Mexico. *Academy of Management Journal*. 43(3), 342-361.
- Balasubramanian, S., Peterson, R. A., & Jarvenpaa, S. L. (2002). Exploring the implications of M-commerce for markets and marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30, 348.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17, 99-120.
- Bhatt, G. D. & Grover, V. (2005). Types of information technology capabilities and their role in competitive advantage: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 22(2), 253-277.
- Cheng, M. & Neamtiu, M. (2009). An empirical analysis of changes in credit rating properties: Timeliness, accuracy and volatility. *Journal of Accounting and Economics*, 47, 108-130.
- Durbin, J. & Watson, G. S. (1971). Testing for serial correlation in least squares regression III. *Biometrika*. 58(1): 1-19.
- Hair J. F., Black, W. C., Babin B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education International.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B., Anderson, R. & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate data analysis*. USA: Pearson Education International.
- Ismail, N. A. & King, M. (2005). Firm performance and AIS alignment in Malaysian SMEs. *International Journal of Accounting Information Systems*, 6(4), 241-259.
- Kim, M.-K., Park, M. C., & Jeong, D.-H. (2004). The effects of customer satisfaction and switching barrier on customer loyalty in Korean mobile telecommunication services. *Telecommunications Policy*, 28(2), 145-159.
- Kleijnen, M., De Ruyter, K., & Wetzels, M. (2007). An assessment of value creation in mobile service delivery and the moderating role of time consciousness, *Journal of Retailing*, 83(1), 33-46.
- Konthong, K. & Ussahawanitchakit, P. (2009). Management accounting information system effectiveness and business value creation: An empirical study of Thai listed firms. *Review of Business Research*, 9, 95-107.

- Konthong, K. & Ussahawanitchakit, P. (2010). AIS competency, accounting outcomes, and firm performance: an empirical study of Thai-listed firms. *Journal of International Management Studies*, 10, 43-67.
- Krolick, D. L. (2005). The relevance of financial statement information for executive performance evaluation: Evidence from choice of bonus plan accounting performance measures. *The International Journal of Accounting*, 40, 115-132.
- Kuo, Y.-F., Wu, C.-M., & Deng, W.-J. (2009). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computer in Human Behavior*, 25, 887-896.
- Lin, H. F. (2013). Determining the relative importance of mobile banking quality factors. *Computer Standards & Interfaces*, 35, 195-204.
- Neely, M. P. & Cook, J. S. (2011). Fifteen years of data and information quality literature: developing a research agenda for accounting. *Journal of Information Systems*, 25, 79-108.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Orens, R. & Lybaert, N. (2007). Does the financial analysts' usage of non-financial information influence the analyst's forecast accuracy? Some evidence from the Belgian sell-side financial analyst. *The International Journal of Accounting*, 42, 237-271.
- Özer, A., Argan, M. T., & Argan, M. (2013). The effect of mobile service quality dimensions on customer satisfaction. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 99, 428-438.
- Sin, L. Y. M., Tse, A. C. B., Heung, V. C. S., & Yim, F. H. K. (2005). An analysis of the relationship between market orientation and business performance in the hotel industry. *Hospitality Management*, 24, 555-577.
- Vorhies, D. W., Morgan, R. E., & Autry, C. W. (2009). Product-market strategy and the marketing capabilities of the firm: impact on market effectiveness and cash flow performance. *Strategic Management Journal*, 30(12), 1310-1334.
- Wang K. & Lin, C. L. (2012). The adoption of mobile value-added services: investigating the influence of is quality and perceived playfulness. *Managing Service Quality*, 22 (2):184-208.
- Yang, Z., Cai, S., Zhou, K. Z., & Zhou, N. (2005). Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals. *Information & Management*, 42(4):575-589.
- Zhang, M. J. & Lado, A. A. (2001). Information systems and competitive advantage: a competency-based view. *Technovation*, 21(3): 147-156.

อิทธิพลของระบบควบคุมการขายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในกรุงเทพมหานคร

The influence of sales control systems affecting salesperson's performance
in Bangkok

ณัฐนิชา เถลิงพล¹ และ วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์²
Natnicha Thalerngpol¹ and Viroj Jadesadalug²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการควบคุมกิจกรรมในการทำงาน การควบคุมความสามารถในการทำงาน การควบคุมผลผลิตในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิตของพนักงานขาย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมกิจกรรมในการทำงาน การควบคุมความสามารถในการทำงาน และการควบคุมผลผลิตในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิตของพนักงานขาย 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิตของพนักงานขาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขายของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า ระบบการควบคุมพนักงานขาย และผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิต การควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิต การควบคุมผลผลิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิต โดยสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปต่อยอดเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานขาย และองค์กรยังสามารถนำไปปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมกับพนักงานอีกด้วย

คำสำคัญ: ระบบการควบคุมการขาย การควบคุมกิจกรรม การควบคุมความสามารถ การควบคุมผลผลิต
ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม ผลการปฏิบัติงานด้านผลผลิต พนักงานขาย

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² Master Student , Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² Assistant Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

Abstract

This research aimed to 1) study activity control in work, capability control in work, outcome control in work, behavioral performance of salesperson and outcome performance of salesperson. 2) study the influence of activity control in work, capability control in work and outcome control in work that affects behavioral performance of salesperson and outcome performance of salesperson. 3) study the influence of behavioral performance of salesperson that affects outcome performance of salesperson. The sample group used in this research consisted of 150 employees of public companies and private companies in Bangkok. The tool used for this research was questionnaire. The statistics applied for this research were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and simple regression analysis.

The findings indicated that the overalls of sales control system and performance were at high level. The results of hypothesis test were that activity control in work had a positive influence on behavioral performance of salesperson and it also had a positive influence on outcome performance of salesperson. Capability control in work had a positive influence on behavioral performance of salesperson and it also had a positive influence on outcome performance of salesperson. Outcome control in work had a positive influence on behavioral performance of salesperson and it also had a positive influence on outcome performance of salesperson. Besides, behavioral performance of salesperson had a positive influence on outcome performance of salesperson. Moreover, the outcomes of this research can be applied to improve potentiality of salesperson and firm's policies that suit for employees.

Keywords: Sales control system, Activity control, Capability control, Outcome control, Behavioral performance, Outcome performance, Salesperson

1. บทนำ

ในปีพุทธศักราช 2559 เศรษฐกิจโลกกำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีการดำเนินธุรกิจต่างๆ หลากหลายประเภท ทั้งธุรกิจทางภาคอุตสาหกรรม ธุรกิจทางภาคเกษตรกรรม และธุรกิจประเภทเทคโนโลยี ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันสูง แต่ละองค์กรจึงพยายามหากลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันสูงสุด (Competitive Advantage) และเพื่อที่จะให้องค์กร ได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดที่ใหญ่ที่สุดของกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกัน (ธัญญภาภรณ์ สุขวิเศษ, 2553)

การที่องค์กรจะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น องค์กรต้องใช้กลยุทธ์การสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Porter, 1998) ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) การสร้างความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) คือ การสร้างรายได้ทางเศรษฐกิจที่ทำให้ลูกค้าชอบสินค้าหรือบริการของเรามากกว่าคู่แข่ง โดยสินค้าหรือให้บริการของเรานั้น ต้องแตกต่างจากคู่แข่ง ไม่ว่าจะ เป็นคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ 2) การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนต่ำ (Cost leadership) คือ การที่องค์กรพยายามทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด โดยการใช้กลยุทธ์ประหยัดต่อขนาด (Economies of scale) หรือกลยุทธ์อื่นๆ ในการเข้า

มาช่วยเหลือองค์กร (สันติธร ภูริภักดี, 2559) และ 3) การตอบสนองลูกค้าได้เร็วกว่าคู่แข่ง (Quick response) คือ การที่เราสามารถตอบสนองต่อการร้องขอสิ่งต่างๆของลูกค้าได้ทันเวลาที่ เมื่อลูกค้าต้องการข้อมูลหรือราคาของสินค้า (เอกรวรรณ หะมนตรี, 2558)

นอกจากกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบเทียบการแข่งขันที่กล่าวมาข้างต้น องค์กรยังจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์อื่นๆ ในการทำให้องค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่องด้วย ตัวอย่างเช่น กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย หรือ กลยุทธ์การใช้พนักงานขาย (โชติอนันต์ พงษ์พิพรชนัน, 2559) รวมถึงการใช้ระบบควบคุมพนักงานขายเข้ามามีส่วนช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Anderson & Oliver, 1987) โดยระบบควบคุมการขายจะมีทั้งหมด 3 รูปแบบ คือ 1) การควบคุมกิจกรรมในการทำงาน (Activity control) 2) การควบคุมความสามารถในการทำงาน (Capability control) 3) การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงาน (Outcome control) (Challagalla & Shervani, 1996; Kohli et al., 1998)

พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล (2559) การขายเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้ธุรกิจมีรายได้เข้าองค์กร ถ้าปราศจากการขาย จะเป็นการสกัดช่องทางรับรายได้ขององค์กร หากเป็นเรื่องของบุคลากร พนักงานขายจะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรเกิดรายได้ ดังนั้น พนักงานขายควรมีคุณสมบัติเบื้องต้นในการทำงานด้านการขายแบบมืออาชีพ จากคำกล่าวข้างต้น องค์กรจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อหาช่องทางหรือวิธีการที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร รวมไปถึงการที่องค์กรต้องใช้พนักงานขายเป็นตัวกระตุ้นผู้บริโภค โดยจากเดิมพนักงานขายจะอยู่เฉพาะตามหน้าร้านเพื่อให้บริการขายสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้า องค์กรเปลี่ยนรูปแบบ โดยให้พนักงานขายส่วนหนึ่งออกตลาดเพื่อไปพบลูกค้าแทน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ไม่สะดวกเดินทางมาเลือกซื้อสินค้าด้วยตนเอง และอีกทั้งพนักงานขายสามารถนำผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าไปนำเสนอขายให้แก่ลูกค้าได้โดยตรง เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่นั้นๆ โดยที่องค์กรอาจมีเป้าหมาย เพื่อการรักษาฐานกลุ่มลูกค้าเก่า ขยายฐานการขายสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ หรือการพยายามเพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งการตลาดให้มากกว่าที่มีถือครองอยู่ในปัจจุบัน โดยพนักงานขายเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายนั้นๆ และทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุดเท่าที่องค์กรพึงจะได้รับ (ธัญญารมณ สุวิเศษ, 2553)

จากเหตุผลดังกล่าว จึงนำมาสู่การศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการควบคุมการขายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้องค์กรต่างๆสามารถนำผลการวิจัยนี้ ไปต่อยอดเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาศักยภาพของพนักงานขายขององค์กร หรือเพื่อให้บุคลากรที่ทำอาชีพพนักงานขาย สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาตนเอง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อพนักงานขายสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ ย่อมทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มปริมาณยอดขายและกำไรในการขาย ซึ่งทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถนำพาให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการควบคุมกิจกรรมในการทำงาน การควบคุมความสามารถในการทำงาน และการควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานของพนักงานขาย
2. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ของพนักงานขาย
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมกิจกรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ของพนักงานขาย
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมความสามารถในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ของพนักงานขาย

5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ของพนักงานขาย
6. เพื่อศึกษาอิทธิพลของผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ของพนักงานขาย

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

2.1 ระบบการควบคุมพนักงานขาย (Sales control system)

Anderson and Oliver (1987), Challagalla and Shervani (1996) และ Kohli et al. (1998) ได้ให้ความหมายของระบบการควบคุมพนักงานขายว่า ระบบการควบคุมพนักงานขายเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่จะช่วยส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยผ่านการควบคุมทั้ง 3 รูปแบบ ดังนี้

2.1.1 การควบคุมกิจกรรมในการทำงาน (Activity control) คือ การที่หัวหน้างานให้พนักงานขายทำการแจ้งรายละเอียดกิจกรรมการดำเนินงานที่พนักงานขายคาดว่าจะทำก่อนมีการลงมือปฏิบัติจริง และหัวหน้างานมีการแจ้งพนักงานขายถึงสิ่งที่หวังว่าจะให้พนักงานขายทำ และมีการช่วยปรับตารางรายละเอียดกิจกรรมนั้นๆ ให้มีความเหมาะสม

2.1.2 การควบคุมความสามารถในการทำงาน (Capability control) คือ การที่หัวหน้างานมีการช่วยเหลือพนักงานขาย โดยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับหนทางที่จะพัฒนาทักษะและความสามารถในการขาย และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลยุทธ์การขาย มีการสอนว่า การขายที่ดีหรือการต่อรองกับลูกค้าควรทำได้อย่างไรหรือปฏิบัติตัวกับลูกค้าอย่างไร นอกจากนี้ หัวหน้างานยังต้องประเมินการทำงานของพนักงานขาย ว่าพนักงานขายมีผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร และเมื่อพนักงานขายทำได้ดี ก็มีการชื่นชมอย่างสมเหตุสมผล

2.1.3 การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงาน (Outcome control) คือ การที่หัวหน้างานมีการบอกพนักงานขายเกี่ยวกับเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังไว้ ไม่ว่าจะเป็นยอดขายหรือส่วนแบ่งการตลาดที่องค์กรความหวัง และหัวหน้างานก็จะมีการควบคุมการปฏิบัติงานด้านยอดขายกับพนักงานขายเสมอ นอกจากนี้ หัวหน้างานก็ต้องแจ้งผลการปฏิบัติงานแก่พนักงานขาย เช่น ยอดขายที่พนักงานขายสามารถทำได้ หรือส่วนแบ่งการตลาดขององค์กรตอนนี้ อยู่ในส่วนใดของตลาดทั้งหมด

2.2 ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

Cravens et al. (1993) ได้กล่าวเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับการประพฤติปฏิบัติของพนักงานขาย โดยจะแบ่งผลการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

2.2.1 ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม (Behavioral performance) คือ การที่พนักงานขายมีการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และพนักงานขายสามารถที่จะให้ข้อมูลที่จะให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือพนักงานในองค์กรด้วยกันอย่างถูกต้องครบถ้วน นอกจากนี้ พนักงานขายยังสามารถจัดทำเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน โดยองค์กรจะต้องให้ความรู้ความเข้าใจพนักงานขายเกี่ยวกับรายละเอียดผลิตภัณฑ์ขององค์กรและผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง อีกทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องความต้องการของลูกค้า

2.2.2 ผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ (Outcome performance) คือ การที่พนักงานขายมีส่วนในการสร้างกำไรและส่วนแบ่งทางการตลาดให้กับบริษัท และพนักงานขายมีการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ในปริมาณมาก หรืออาจขายยอดขายได้มากกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และยังมีการสร้างยอดขายสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ให้องค์กรอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบการควบคุมพนักงานขายนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ

Anderson and Oliver (1987) กับ Challagalla and Shervani (1996) และ Kohli et al. (1998) มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1a การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม เนื่องจากการที่หัวหน้าให้พนักงานแจ้งรายละเอียดของกิจกรรมที่จะกระทำก่อนที่จะปฏิบัติจริง เมื่อมีรายละเอียดที่ไม่เหมาะสม หัวหน้างานอาจสามารถช่วยปรับเปลี่ยนตารางกิจกรรมนั้นให้เหมาะสม และพนักงานขายยังมีเวลาเตรียมความพร้อมสำหรับข้อมูลที่จะนำไปเสนอลูกค้าด้วย (Miao et al., 2007)

สมมติฐานที่ 1b การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์เนื่องจากการที่หัวหน้างานให้พนักงานแจ้งรายละเอียดของกิจกรรมที่จะกระทำก่อนที่จะปฏิบัติจริง บ่อยครั้งที่พนักงานขายมีข้อเรียกร้องที่จะปฏิบัติงานด้านอื่นนอกเหนือจากงานขาย จนอาจทำให้พนักงานขายขาดมุ่งมั่นที่จะขายผลิตภัณฑ์หรือการบริการ จนอาจเกิดผลกระทบกับยอดขายรวมของบริษัท (Anderson and Oliver, 1987)

สมมติฐานที่ 2a การควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม การควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม เนื่องจากการที่หัวหน้างานให้พนักงานคิดเองอย่างเป็นอิสระมากเกินไป พนักงานอาจไม่ทำตามหน้าที่ที่ตนเองควรปฏิบัติ ทำให้ส่งผลกระทบต่อหน้าที่ของตนเอง และส่งกระทบถึงยอดขายด้วย (Miao et al., 2007)

สมมติฐานที่ 2b การควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ การควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ เนื่องจากการควบคุมพนักงานขายหรือให้คำแนะนำพนักงานขายมากเกินไป อาจทำให้พนักงานขายที่พยายามปรับปรุงหรือพัฒนาตัวเองจนเต็มที่แล้ว แต่ยังไม่สามารถทำยอดขายได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด เป็นผลให้พนักงานขายหมดกำลังใจในการขาย และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และส่งผลให้ยอดขายลดลงตามไปด้วย (Challagalla and Shervani, 1996)

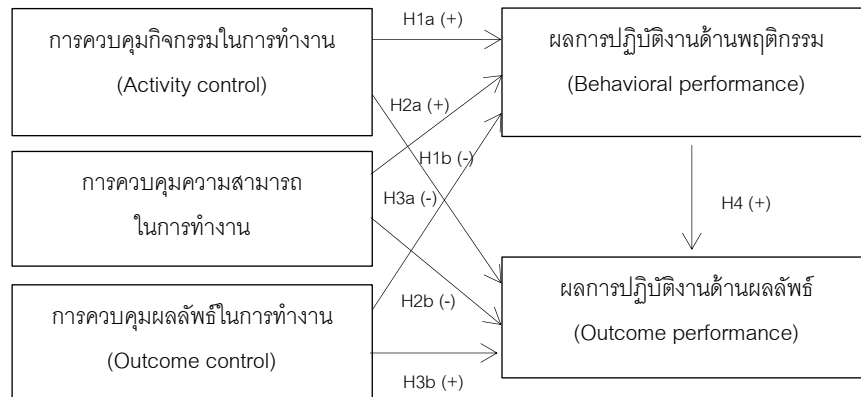
สมมติฐานที่ 3a การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม เนื่องจากการที่หัวหน้างานคอยควบคุมผลงานหรือบังคับยอดขายกับพนักงานขาย อาจสร้างความกดดันแก่พนักงานขาย จนอาจทำให้พนักงานขายไม่มีความสุขในการทำงาน และอาจส่งผลกระทบต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า (Miao et al., 2007)

สมมติฐานที่ 3b การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ เนื่องจากการที่หัวหน้าบอกพนักงานขายเกี่ยวกับเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังไว้ อาจทำให้พนักงานขายเกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ยอดขายเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และพนักงานขายในกลุ่มที่ยังทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ อาจมีการปรับปรุงหรือหาทางพัฒนาทักษะด้านการขายของตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับยอดขายเป้าหมายที่องค์กรต้องการ (Jaworski and Kohli, 1991)

สมมติฐานที่ 4 ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า และการที่พนักงานขายสามารถให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ครบถ้วนแก่ลูกค้า อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรมีกำไรและมีส่วนแบ่ง

การตลาดเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจาก การที่ลูกค้ามักติดต่อการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร จนทำให้องค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Cravens et al., 1993, Jaworski and Kohli, 1991)

รูปภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



3. วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมการขายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey research) โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มบุคคลที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานขายในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ดังนั้น จึงเลือกใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 2520 อ้างถึงในธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแบบสอบถาม จะได้จำนวนประชากร 385 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 385 ชุด โดยมีผู้ตอบกลับอย่างถูกต้องจำนวน 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 39 โดยวิธีการเลือกบุคคลที่จะมาทำแบบสอบถามนั้น จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) ซึ่งผู้วิจัยจะทำการเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม เฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานขาย ทั้งที่ทำงานอยู่ในภาครัฐและภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีการนำแบบสอบถามของ Fanga et al. (2005) กับ Miao et al. (2007) มาประยุกต์ในการสร้างแบบสอบถามชุดนี้ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (5 ข้อ) ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระบบการควบคุมพนักงานขาย โดยแบ่งเป็นการควบคุมกิจกรรมในการทำงาน การควบคุมความสามารถในการทำงาน และการควบคุมผลลัพธ์ในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานด้านการขาย โดยแบ่งเป็นด้านผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ (24 ข้อ) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (1 ข้อ) รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย 2 ส่วน ดังนี้

1) การตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยมีการสร้างแบบสอบถามขึ้น ซึ่งแบบสอบถามนี้ มีการนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญก่อนที่จะนำไปใช้ในการทดสอบจริง โดยใช้การวัดค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (IOC) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า

0.5 ขึ้นไป ถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องทุกข้อของแบบสอบถามของผู้วิจัยนั้นอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากนั้น ก็มีการปรับคำถามให้เหมาะสมตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิชี้แนะเพื่อให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้

2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การหาค่าความเชื่อมั่นนี้ เพื่อทดสอบว่าแบบทดสอบความน่าเชื่อถือเพียงใด ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการทดสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้จากการทดสอบมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่าระหว่างศูนย์ถึงหนึ่ง โดยค่าความเชื่อมั่นของแต่ละคำถามนั้น ควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของผู้วิจัยนั้นอยู่ระหว่าง 0.838 – 0.909 ดังแสดงในตาราง 1 ดังนั้นแบบสอบถามจึงจัดอยู่ในเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปใช้ทดสอบได้

ตาราง 1 ค่าความเชื่อมั่นและค่าดัชนีความสอดคล้อง

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
ระบบการควบคุมพนักงานขาย		
การควบคุมกิจกรรมในการทำงาน	0.838	1.00
การควบคุมความสามารถในการทำงาน	0.857	0.67
การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงาน	0.850	1.00
ผลการปฏิบัติงาน		
ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม	0.868	1.00
ผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์	0.909	0.67

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบคุณลักษณะของตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) เมื่อพบว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน จึงใช้สถิติทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression analysis)

4. ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า พนักงานขายของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน (ร้อยละ 53.3) มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี จำนวน 67 คน (ร้อยละ 44.7) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 61.3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 45 คน (ร้อยละ 30) และประสบการณ์การทำงานอาชีพพนักงานขายมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 60 คน (ร้อยละ 40)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมกิจกรรมในการทำงาน การควบคุมความสามารถในการทำงาน การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ จากข้อมูลของ

ผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานชยาของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานชยาของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ระบบการควบคุมพนักงานชยา			
การควบคุมกิจกรรมในการทำงาน (AC)	4.03	0.73	มาก
การควบคุมความสามารถในการทำงาน (CC)	3.97	0.75	มาก
การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงาน (OC)	4.17	0.72	มาก
ผลการปฏิบัติงาน			
ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม (BP)	4.22	0.66	มากที่สุด
ผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ (OP)	3.80	0.74	มาก

จากตารางที่ 2 ระบบการควบคุมพนักงานชยา เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการควบคุมผลลัพธ์ในการทำงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือด้านการควบคุมกิจกรรมในการทำงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.73) และในภาพรวมของผลการปฏิบัติงาน เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.66) และรองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.74)

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	AC	CC	OC	BP	OP
การควบคุมกิจกรรมในการทำงาน (AC)					
การควบคุมความสามารถในการทำงาน (CC)	0.624**				
การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงาน (OC)	0.563**	0.697**			
ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม (BP)	0.472**	0.512**	0.544**		
ผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ (OP)	0.510**	0.625**	0.522**	0.645**	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.472 – 0.697 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย เพื่อแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยอย่างง่าย

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม			
	ผลการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรม (BP)		ผลการปฏิบัติงาน ด้านผลลัพธ์ (OP)	
การควบคุมกิจกรรม ในการทำงาน (AC)	0.431*** (0.660)		0.546*** (0.076)	
การควบคุมความสามารถ ในการทำงาน (CC)	0.448*** (0.062)		0.641*** (0.066)	
การควบคุมผลลัพธ์ ในการทำงาน (OC)		0.514*** (0.065)		0.579*** (0.078)
ผลการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรม (BP)				0.756*** (0.074)
Adjusted R ²	0.218	0.257	0.291	0.255
			0.387	0.268
				0.412

หมายเหตุ *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001 (ตัวเลขในตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน)

จากตาราง 4 การวิเคราะห์อิทธิพลของการควบคุมการขายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย จังหวัด กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression analysis) โดยการใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม ($\beta = 0.431$, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1a การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ ($\beta = 0.546$, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1b การควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม ($\beta = 0.448$, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2a การควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ ($\beta = 0.641$, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2b การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม ($\beta = 0.514$, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3a การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ ($\beta = 0.579$, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3b ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ ($\beta = 0.756$, $p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

5. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยศึกษาอิทธิพลของการควบคุมการขายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ใน กรุงเทพมหานคร พนักงานขายของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีระดับการควบคุมกิจกรรมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ระดับการควบคุมความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับมาก และระดับการควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ มีระดับผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีระดับผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 1a การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้าน

พฤติกรรม ซึ่งยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า การที่หัวหน้ามีการควบคุมพนักงาน โดยให้พนักงานแจ้งรายละเอียดของกิจกรรมที่จะกระทำก่อนที่จะปฏิบัติจริง เมื่อมีรายละเอียดที่ไม่เหมาะสม หัวหน้างานอาจสามารถช่วยปรับเปลี่ยนตารางกิจกรรมนั้นให้เหมาะสม และพนักงานขายยังมีเวลาเตรียมความพร้อมสำหรับข้อมูลที่จะนำไปเสนอลูกค้าด้วย ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fanga et al. (2005) ได้ศึกษาเรื่อง The moderating effect of goal-setting characteristics on the sales control systems–job performance relationship พบว่า การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม เนื่องจาก การที่หัวหน้างานแจ้งรายละเอียดของกิจกรรมที่จะปฏิบัติก่อน อาจทำให้พนักงานไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างดี เพราะต้องคอยทำตามคำสั่งหัวหน้า ซึ่งทำให้งานเดินหน้าได้ช้า ซึ่งสาเหตุที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการทำงานของคนในประเทศฝั่งตะวันตก เช่น สหรัฐอเมริกา มักจะทำงานกันอย่างอิสระเสรี เป็นเห็นผลให้คนประเทศฝั่งตะวันตก ชอบทำงานด้วยตนเองมากกว่า ในขณะที่คนไทยมักจะอยู่ภายใต้การทำงานของหัวหน้า เมื่อหัวหน้าสั่งให้ปรับเปลี่ยนเนื้องานอย่างไร ก็ต้องทำตามนั้น เป็นเหตุให้อาจเกิดความเคยชินในการที่ให้หัวหน้าบอกรายละเอียดกิจกรรมของงานตลอดเวลา

สมมติฐานที่ 1b การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้าน

ผลลัพธ์ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า จากลักษณะการทำงานหรือวัฒนธรรมองค์กรของคนไทย อาจชอบการถูกควบคุมโดยหัวหน้างานมากกว่า เมื่อถูกควบคุมอาจทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพราะไม่ต้องกังวลว่าตนเองจะทำงานได้ถูกใจหรือตรงตามที่หัวหน้างานต้องการหรือไม่ และยังไม่ได้ต้องคิดงานเองให้ยุ่งยากอีกด้วย เมื่อดูจากข้อมูลทั่วไป จะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอาชีพพนักงานขายมากกว่า 5 ปีขึ้นไป สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่า การที่ทำงานมานาน อาจเกิดความเบื่อหน่าย และต้องการคนคอยควบคุม เพื่อมาคอยช่วยกระตุ้นหรือส่งเสริมให้ตนเองทำงานตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Miao et al. (2007) ได้ศึกษาเรื่อง The role of salesperson motivation in sales control systems -Intrinsic and extrinsic motivation revisited พบว่า การควบคุมกิจกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ แสดงให้เห็นว่า คนในประเทศฝั่งตะวันตกไม่ชอบที่จะถูกควบคุม ซึ่งต้องการทำงานและคิดงานด้วยตนเองอย่างเป็นอิสระ และสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผลงานดีขึ้น

สมมติฐานที่ 2a การควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

ด้านพฤติกรรม ซึ่งยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า การที่หัวหน้างานพยายามช่วยเหลือ และให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อสร้างทักษะการขายให้กับพนักงานขาย จะทำให้พนักงานขายสามารถให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง และเมื่อมีความสนิทสนมกับลูกค้า ก็ย่อมเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอีกด้วย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fanga et al. (2005) ได้ศึกษาเรื่อง The moderating effect of goal-setting characteristics on the sales control systems–job performance relationship พบว่า การควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม เนื่องจาก การที่หัวหน้างานพยายามช่วยเหลือพนักงานมากเกินไป ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถตัดสินใจในรายละเอียดด้วยตนเอง เพราะต้องคอยถามหัวหน้างานเสมอ ซึ่งสาเหตุที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากคนในประเทศฝั่งตะวันตกชอบที่จะช่วยเหลือตนเองมากกว่าให้ผู้อื่นมาคอยช่วยเหลือ ดังนั้น จึงเน้นการคิดอย่างเป็นอิสระและสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ ส่วนคนไทย ก่อนปฏิบัติงานจริง ต้องคอยถามหัวหน้างาน ว่าต้องปฏิบัติงานนั้นๆอย่างไรให้เหมาะสม จึงค่อยดำเนินการตามขั้นตอน จนส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานที่ 2b การควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า การที่หัวหน้าควบคุมสิ่งที่พนักงานขายควรทำ หรือให้คำแนะนำต่างๆ พนักงานก็สามารถปรับปรุงตนเอง และทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น และหัวหน้าอาจมีการปรับเปลี่ยนวิธีการขายที่เหมาะสมให้กับพนักงานแต่ละคน และทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กรได้เร็วยิ่งขึ้น แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Miao et al. (2007) ได้ศึกษาเรื่อง The role of salesperson motivation in sales control systems- Intrinsic and extrinsic motivation revisited พบว่าการควบคุมความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ แสดงให้เห็นว่า การควบคุมความสามารถในการทำงานของพนักงานมากเกินไป อาจทำให้พนักงานอึดอัด และไม่ยอมปฏิบัติตาม และอาจส่งผลให้เกิดหมดกำลังใจในการขาย จนทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง จนทำให้กระทบกับยอดขายบริษัทโดยตรง

สมมติฐานที่ 3a การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า การที่หัวหน้างานคอยควบคุมผลงานพนักงาน อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีเป้าหมายที่ต้องทำให้สำเร็จ และอาจเป็นทั้งแรงกดดันและแรงกระตุ้นพนักงานขายให้ไม่หือยนคล้อยต่อหน้าที่ที่ตนเองต้องปฏิบัติ จนส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fanga et al. (2005) ได้ศึกษาเรื่อง The moderating effect of goal-setting characteristics on the sales control systems-job performance relationship พบว่าการควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม เนื่องจาก การที่หัวหน้างานมีการควบคุมหรือประเมินผลงานของพนักงานขาย พนักงานขายอาจจะเพิ่มความพยายามในการขายมากขึ้นและพัฒนาตนเองมากขึ้น ทำให้ผลงานออกมาดีขึ้น

สมมติฐานที่ 3b การควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า การที่หัวหน้าบอกพนักงานขายเกี่ยวกับเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังไว้ และกดดันยอดขายพนักงานขาย อาจทำให้พนักงานขายเกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้ยอดขายเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดและไม่ถูกหัวหน้างานตำหนิ และพนักงานขายในกลุ่มที่ยังทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ อาจมีการปรับปรุงหรือหาทางพัฒนาทักษะด้านการขายของตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Miao et al. (2007) ได้ศึกษาเรื่อง The role of salesperson motivation in sales control systems- Intrinsic and extrinsic motivation revisited พบว่าการควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ แสดงให้เห็นว่า การที่ควบคุมพนักงานขาย โดยการเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรและหน้าที่ที่ควรทำ และมีตัวอย่างการเป็นพนักงานขายที่ดีให้แก่พนักงานขาย อาจทำให้พนักงานขายมีการผลักดันตนเองจนสามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร

สมมติฐานที่ 4 ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า และการที่พนักงานขายสามารถให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ครบถ้วนแก่ลูกค้า อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรมีกำไรและมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจาก การที่ลูกค้ารักดีต่อการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร จนทำให้องค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Miao et al. (2007) ได้ศึกษาเรื่อง The role of salesperson motivation in sales control systems- Intrinsic and extrinsic motivation revisited พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ แสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานขายมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ โดยการให้บริการที่ลูกค้าต้องการครบถ้วน จะทำให้องค์กรเติบโตยิ่งขึ้น

6. ประโยชน์จากการวิจัย

ประโยชน์เชิงการจัดการ

1. ผลจากการควบคุมกิจกรรมในการทำงาน จะเห็นได้ว่า หัวหน้างานควรมีการช่วยเหลือพนักงาน โดยการแจ้งรายละเอียดของงานที่ต้องการให้พนักงานปฏิบัติ ให้รับทราบก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานสามารถเตรียมความพร้อมสำหรับข้อมูลที่จะนำไปเสนอลูกค้า และเกิดการจัดการงานที่เหมาะสม ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานสูงที่สุด
2. ผลการควบคุมความสามารถในการทำงาน จะเห็นได้ว่า หัวหน้างานควรมีการเสริมสร้างทักษะการขายของพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการได้รับการปฏิบัติที่ดีและรวดเร็วจากพนักงาน และทำให้เกิดการรักษาความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน ซึ่งอาจทำให้องค์กรได้ผลกำไรและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานสูงที่สุด
3. ผลการควบคุมผลลัพธ์ในการทำงาน จะเห็นได้ว่า หัวหน้างานหรือองค์กรควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน โดยอาจประกาศเป็นนโยบายของบริษัท ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้ จะทำให้พนักงานขายทำงานอย่างถูกวิธี และยังส่งผลให้พนักงานมีเป้าหมายที่ต้องทำอย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับองค์กร ทำให้องค์กรสามารถทำผลกำไรและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานสูงที่สุด

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลของการควบคุมการขยายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย จึงพบว่า ลักษณะกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี จนเกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการควบคุมพนักงานขายและผลการปฏิบัติงาน ศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานขายทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ถ้าพนักงานขายถูกควบคุมการทำงานอย่างเหมาะสม จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาระบบการควบคุมพนักงานขายที่ส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงการควบคุมกิจกรรมในการทำงาน การควบคุมความสามารถในการทำงาน และการควบคุมผลลัพธ์ในการทำงานของพนักงานขาย อย่างไรก็ตามในการศึกษาวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับระบบการควบคุมพนักงานขายในด้านอื่นๆ อาทิเช่น การควบคุมภาพลักษณ์ของพนักงานขาย หรือการควบคุมการบริหารการจัดการของพนักงานขาย มีอิทธิพลที่สามารถทำให้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่ เป็นต้น
2. การศึกษาค้นคว้าได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานขายของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน ซึ่งในอนาคต ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการศึกษาระบบการควบคุมพนักงานขายนี้กับพนักงานขายขององค์กรอื่นๆในจังหวัดอื่นๆด้วย โดยเฉพาะพนักงานขายที่ต้องออกไปพบลูกค้าเป็นประจำ เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาเรื่องดังกล่าว จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเอง ยังสามารถให้องค์กรต่างๆพัฒนานโยบายให้เหมาะสมกับพนักงานอีกด้วย
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการทำการวิจัยคุณภาพ ในด้านเกี่ยวกับระบบการควบคุมพนักงานขายที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและมีเนื้อหาที่ละเอียดมากยิ่งขึ้น โดยอาจทำการสัมภาษณ์กลุ่ม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- โชติอนันต์ พงษ์ทิพรชนัน. (2559). การวางแผนกลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่. ค้นหาค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://simandson.com/th-article03.php>
- ธัญญารัตน์ สุขวิเศษ. (2553). ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพพนักงานขายของบริษัท สิงเกอร์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่การขายเขต 6." การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด (Marketing research) (ครั้งที่พิมพ์ 1). กรุงเทพฯ: ท็อป.
- พิสิทธิ พิพัฒน์โศกากุล. (2559). เทคนิคการขาย สำหรับ พนักงานขาย. ค้นหาค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/1142-article-technical-sales-engineer-10072015.html>
- สันติธร ภูมิภักดี. (2559). การจัดการเชิงกลยุทธ์. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เอกวรรณ หะมนตรี. (2558). การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน. ค้นหาค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://ektawangm301.blogspot.com/>
- Anderson, E. & Oliver, R. L. (1987). Perspectives on behavior-based versus outcome-based salesforce control system. *Journal Marketing*, 51, (October): 76-88.
- Challagalla, G. N., & Shervani, T. A. (1996). Dimensions and types of supervisory control: effects on salesperson performance and satisfaction. *Journal Marketing*, 60, (January): 89-105.
- Cravens et al. (1993). Behavior-based and outcome-based salesforce control systems. *Journal Marketing*, 57, (October): 47-59.
- Fanga et al. (2005). The moderating effect of goal-setting characteristics on the sales control systems–job performance relationship." *Journal of Business Research*, 58, 21 (March): 1214-1222.
- Jaworski, B. J., & Kohli, A. J. (1991). Supervisory feedback: Alternative types and their impact on salespeople's performance and satisfaction. *Journal Marketing* 28, (May): 190-201.
- Kohli, A. J., Shervani, T. A., & Challagalla, G. N. (1998). Learning and performance orientation of salespeople: the role of supervisors. *Journal Marketing* 35, (May): 263-74.
- Miao, C. F., Evans, K. R., & Zou, S. (2007). The role of salesperson motivation in sales control systems – Intrinsic and extrinsic motivation revisited. *Journal of Business Research* 60, 7 (December): 417-425.
- Porter, M. E. (1998). *Competitive Strategy: Techniques for analyzing industries and competitions: with a new introduction*, New York: Free Press.

แบบจำลองการพยากรณ์ภาวะล้มละลายของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

Bankruptcy Prediction Model of the Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand

รชานนท์ ดั่งคงสุก* เนตรดาว ชัยเขต² ดวงกมล นีรพัฒน์กุล³

Rachanon Duangkongsuk Netdao Chaiyakhet Duangkamon Neerapattanaku

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบจำลองสำหรับการพยากรณ์โอกาสที่จะเกิดการล้มละลายของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อช่วยให้นักลงทุนหรือผู้มีส่วนได้เสียกับกิจการใช้ในการวิเคราะห์ความมั่นคงของบริษัท โดยใช้เทคนิควิเคราะห์จำแนกประเภท กลุ่มตัวอย่างถูกแบ่งเป็นสองกลุ่มคือบริษัทที่มีภาวะล้มละลาย (Bankruptcy) เลือกรับบริษัทที่เข้าข่ายถูกเพิกถอนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างปี 2554 – 2559 จำนวน 18 บริษัทและบริษัทที่ไม่มีภาวะล้มละลาย (Non-bankruptcy) จำนวน 58 บริษัท โดยเลือกรับบริษัทที่ถูกจัดประเภทอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน และมีสินทรัพย์รวมใกล้เคียงกัน โดยเป็นช่วงเวลาก่อนที่บริษัทจะเข้าข่ายถูกเพิกถอนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าสำหรับแบบจำลองในช่วงเวลา 1 ปีก่อนเข้าสู่ภาวะล้มละลาย ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์และจำแนกกลุ่มได้มีทั้งสิ้น 5 ตัวแปร ได้แก่ อัตรากำไรขั้นต้น อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม ความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีต่องบการเงินและสัดส่วนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 ลำดับแรก และเมื่อพิจารณาข้อมูลในช่วงเวลา 2 ปีก่อนเข้าสู่ภาวะล้มละลายตัวแปรที่สามารถพยากรณ์และจำแนกกลุ่มได้มีทั้งสิ้น 4 ตัวแปร ได้แก่ อัตรากำไรขั้นต้น อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น และความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีต่องบการเงิน ผลการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลองที่ได้ทั้งสองช่วงเวลา พบว่า มีความสามารถในการพยากรณ์ถูกต้องโดยรวมเท่ากันอยู่ที่ 92.1%

คำสำคัญ : การพยากรณ์ ภาวะล้มละลาย เทคนิควิเคราะห์จำแนกประเภท

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

* Master student, Master of Accountancy, Faculty of Management and Tourism, Burapha University

^{2,3} อาจารย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

^{2,3} Lecturers, Faculty of Management and Tourism, Burapha University

Abstract

This study aimed at creating models for a prediction of a bankruptcy chance for the listed companies in the stock exchange of Thailand in order to help investors or business stakeholders to analyze the company's stability. The type classification technique was adopted for this study, whereas the samples were divided into two groups: the companies with bankruptcy selected from the 18 ones revoked from the stock exchange of Thailand between 2554-2559 B.E., and the companies with non-bankruptcy selected from the 58 ones classified as those in the same industrial group and assets prior to the periods of being revoked from the stock exchange of Thailand. The findings revealed that, in regard to the model during one year prior to the entering of bankruptcy conditions, the variables for the predictions could be classified into 5 types as follows: gross profit margin, return on equity, working capital to total assets ratio, auditor's opinion report on the financial statements, and proportion of the first five major shareholders. Besides, in regard to the data during two years prior to the entering of bankruptcy conditions, the variables for the predictions could be classified into 4 types as follows: gross profit margin, return on assets, return on equity, and auditor's opinion report on the financial statements. Regarding the accuracy test results of the models during the two mentioned periods of time, it was found that, as a whole, they both had the same ability for the accurate prediction, rated at the 92.1%.

Keywords: Prediction, Bankruptcy, The type classification technique

1. บทนำ

ในปัจจุบันภาวะการถดถอยทางด้านการเงินที่มีความรุนแรง ทำให้ผู้บริหารขององค์กรต้องปรับกลยุทธ์และกระบวนการบริหารงานให้ทันต่อเหตุการณ์ และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสมโดยการสร้างความมั่นคงสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น ถือเป็นปัจจัยหลัก เพราะแสดงให้เห็นถึงความอยู่รอดขององค์กร และเป็นการแสดงประสิทธิภาพของผู้บริหาร (กัญญธนา ดิษฐ์แก้ว, 2557) โดยเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ แต่ก็มีปัจจัยมากมายที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาของวิกฤตเศรษฐกิจโลก ภาวะถดถอยของเศรษฐกิจในประเทศ รวมไปถึงการกำกับดูแลที่ขาดประสิทธิภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว บริษัทจดทะเบียนฯ จึงต้องปฏิบัติตามหลักการ ข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เพื่อเป็นการช่วยให้นักลงทุนมั่นใจว่ามีการกำกับดูแลอย่างเป็นมาตรฐาน และป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

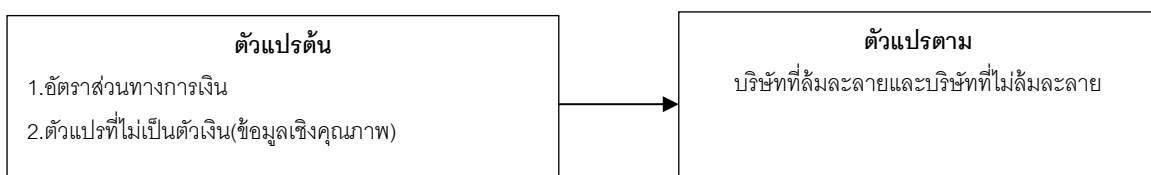
ในรายงานผลการดำเนินงานนอกจากจะเป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กรแล้ว ยังมีส่วนของงบการเงิน ซึ่งแสดงถึงฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานในรอบระยะเวลาบัญชีที่ผ่านมา นักลงทุนให้ความสนใจข้อมูลอัตราส่วนทางการเงิน เพราะนอกจากจะสามารถช่วยในการตัดสินใจในการลงทุนแล้ว ยังสามารถช่วยวิเคราะห์ถึงการดำเนินงานต่อเนื่องของบริษัทได้อีกทางหนึ่งด้วย นอกจากอัตราส่วนทางการเงินแล้ว ปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานและเป็นตัวชี้วัดของการดำเนินงานต่อเนื่อง เช่น การสูญเสียผู้บริหารที่สำคัญและไม่มีคนแทน การขาดแคลนแรงงาน และสถานการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลอื่นๆ เช่น กิจการถูกฟ้องร้องคดี การเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือนโยบายของรัฐบาล (คณะกรรมการมาตรฐานการบัญชี, 2544)

การดำเนินงานต่อเนื่องถือเป็นเรื่องสำคัญเนื่องจากหากบริษัทไม่สามารถที่จะดำเนินงานต่อเนื่องได้ ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดย่อมส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกกิจการ สะท้อนถึงความล้มเหลวทางการเงิน ดังนั้น การหาสัญญาณที่จะช่วยเตือนล่วงหน้าก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น จึงมีความสำคัญเพื่อเป็นตัวช่วยให้ นักลงทุนระดับระวางในการลงทุน และผู้บริหารของบริษัทปรับเปลี่ยนการบริหารงานหรือหาแนวทางในการแก้ปัญหา สิ่งที่สำคัญในการค้นหาสัญญาณเตือนภัยคือ ต้องมีความแม่นยำ เทียบตรง และสามารถพยากรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ทำการศึกษเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว เช่น การใช้อัตราส่วนทางการเงินเป็นตัวแปรเดี่ยวแยกที่ละอัตราส่วนในการวิเคราะห์ (Beaver, 1966) ต่อมาก็มีการพัฒนาโดยใช้หลายอัตราส่วนมาช่วยในการวิเคราะห์ จนสร้างเป็นแบบจำลองเพื่อพยากรณ์ภาวะความล้มเหลวทางการเงินที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย Z-Score model (Altman, 1968) ช่วงแรกมีการใช้อัตราส่วนทั้งสิ้น 5 อัตราส่วนและพัฒนาแบบจำลองจนเหลือ 4 อัตราส่วนในเวลาต่อมา

ในประเทศไทยมีผู้วิจัยศึกษาในเรื่องดังกล่าว เช่น แบบจำลองการพยากรณ์ภาวะความล้มเหลวทางการเงิน วิธีวิเคราะห์จำแนกประเภทที่พบตัวแปร 4 อัตราส่วนคือ อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อยอดขาย เงินทุนหมุนเวียน ต่อสินทรัพย์รวม อัตราหมุนของสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษีเงินได้ต่อหนี้สินรวมที่ช่วยวิเคราะห์ความล้มเหลวทางการเงิน (ปานรดา พิลาศรี และมนวิภา ผดุงสิทธิ์, 2554) นอกจากข้อมูลที่ปรากฏในงบการเงินที่รายงานเป็นตัวเลขแล้ว ยังมีข้อมูลอื่นที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเลขที่มีความสัมพันธ์กับความมั่นคงของบริษัทด้วย เช่น งานวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับบริษัทที่มีแนวโน้มล้มละลายจะมีความสัมพันธ์กับการตกแต่งกำไร โดยผ่านรายการคงค้างเช่น นโยบายการบัญชี วิธีการคิดค่าเสื่อมราคา นโยบายการตั้งค่าเผื่อฯ (ณัฐธยา เพชรหล่อเหลียน, 2553)

เนื่องจากการงานวิจัยในอดีตมุ่งเน้นการวิจัยโดยใช้เพียงอัตราส่วนทางการเงินเพื่อใช้ในการสร้างแบบจำลองเพื่อพยากรณ์ภาวะความล้มเหลวทางการเงิน โดยยังไม่ได้นำข้อมูลอื่นๆที่อยู่ในงบการเงินมาเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่จะช่วยวิเคราะห์ โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับทางเลือกปฏิบัติทางบัญชี ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าแบบจำลองควรจะนำข้อมูลทั้งที่เป็นอัตราส่วนทางการเงิน และข้อมูลอื่นในงบการเงินที่เป็นทางเลือกปฏิบัติในทางบัญชี เช่น นโยบายการบัญชี ทางเลือกในการคิดค่าเสื่อมราคามาเป็นปัจจัยที่สะท้อนถึงความอยู่รอดของกิจการ ประกอบกับแบบจำลองที่มีมานานนั้นเมื่อสภาพเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไปย่อมจะเป็นผลให้ปัจจัยที่จะกระทบกับความมั่นคงทางการเงินของกิจการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย จึงควรมีการคิดค้นแบบจำลองอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเพื่อสร้างแบบจำลองการพยากรณ์การล้มละลายผ่านเทคนิควิเคราะห์จำแนกประเภท

จากการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการหาแบบจำลองเพื่อพยากรณ์ภาวะความล้มเหลวทางการเงินจนนำไปสู่ภาวะล้มละลาย โดยอาศัยปัจจัยทั้งข้อมูลที่เป็นตัวเงินและข้อมูลที่ไม่เป็นตัวเงินดังแสดงในรูปภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual frame work)

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการล้มละลายของธุรกิจ

ในการดำเนินธุรกิจนั้นเราจะพบว่าบริษัทที่ประสบความสำเร็จ แต่ก็มีอีกไม่น้อยที่ต้องเผชิญกับความล้มเหลวในการบริหารงานและพบกับช่วงเวลาที่ยากลำบาก และนำไปสู่สาเหตุของความล้มเหลวของธุรกิจ เนื่องจากไม่สามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขกระบวนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากเรื่องดังกล่าวผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้บริหารและผู้จัดการทางการเงินจึงต้องตระหนักในเรื่องนี้และหาวิธีป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ขึ้นโดยปัญหาที่นำไปสู่ภาวะของการล้มละลายของธุรกิจที่สำคัญ ได้แก่

2.1.1 ความล้มเหลวทางธุรกิจ(Business failure) เป็นความล้มเหลวที่เกิดจากการที่บริษัทประสบผลขาดทุนจากการดำเนินธุรกิจ

2.1.2 ความล้มเหลวทางการเงิน (Financial failure) เกิดจากการที่บริษัทประสบความล้มเหลวจนไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ของบริษัทได้ซึ่งความล้มเหลวสู่การล้มละลาย (Insolvency in bankruptcy) (ธินดา จิตร์น้อมรัตน์, 2542)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการล้มละลาย

จากการศึกษาและค้นคว้างานวิจัยในยุคแรกๆที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะความล้มเหลวทางการเงินเกิดขึ้นในปี ค.ศ.1969 โดย Beaver (1966) โดยช่วงนั้นเป็นการศึกษาโดยใช้อัตราส่วนทางการเงินที่ละอัตราส่วนเป็นการวิเคราะห์แบบตัวแปรเดียว (Univariate analysis) โดยทำการสุ่มตัวอย่างมาทั้งหมด 79 บริษัทและแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีปัญหาความล้มเหลวทางการเงินและกลุ่มที่ไม่มีปัญหาความล้มเหลวทางการเงิน และทำการวิเคราะห์กับอัตราส่วนทางการเงินจำนวน 30 อัตราส่วน ปรากฏว่ามี 6 อัตราส่วนที่มีความสัมพันธ์กับความล้มเหลวทางการเงิน คือ อัตราส่วนกระแสเงินสดจากการดำเนินงานต่อหนี้สินรวม อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์หมุนเวียน และอัตราส่วนผลตอบแทน เนื่องจากแบบจำลองของ Beaver ศึกษาแบบตัวแปรเดียว จึงมีผู้ทำการศึกษาและ พัฒนาแบบจำลองโดยลดจุดอ่อน โดยศึกษาตัวแปรหลายอัตราส่วนในเวลาเดียวกันหรือวิธีวิเคราะห์แบบจำแนกกลุ่ม (Multiple Discriminant Analysis: MDA) Altman (1968) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบริษัทที่ถูกฟ้องล้มละลายระหว่างปี 1946 – 1965 จำนวน 33 บริษัทโดยใช้อัตราส่วนทางการเงินจำนวน 22 อัตราส่วนและทำให้เกิดแบบจำลองที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย คือ Z-Score model ซึ่งมีตัวแปรในแบบจำลองทั้งหมด 5 อัตราส่วนคือ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนมูลค่าตลาดของหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีของหนี้สินรวม และอัตราส่วนรายได้ต่อสินทรัพย์รวม ซึ่งเมื่อนำแบบจำลองดังกล่าวมาทดสอบความแม่นยำปรากฏว่าสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 95 และร้อยละ 72 สำหรับข้อมูล 1 และ 2 ปีก่อนเกิดภาวะล้มละลายตามลำดับ

แบบจำลองดังกล่าวยังคงมีการใช้พยากรณ์ภาวะล้มละลายมาอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งมีการนำแบบจำลองไปทดสอบกับกลุ่มประเทศที่เกิดใหม่ทางเศรษฐกิจ และมีรูปแบบการดำเนินงาน รวมถึงวิธีการทางบัญชีที่แตกต่างจากประเทศสหรัฐอเมริกา ผลปรากฏว่าตัวแบบ Z-Score model ไม่มีความแม่นยำเพียงพอ ในปี 1995 Altman จึงพัฒนาแบบจำลองให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ภายใต้แบบจำลอง EM-Score ซึ่งอัตราส่วนที่อยู่ในแบบจำลองจำนวน 4 อัตราส่วนคือ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษีต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนมูลค่าตามบัญชีของผู้ถือหุ้นต่อหนี้สินรวม และนำแบบจำลองดังกล่าวไปทดสอบกับ

กลุ่มประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ เช่น ประเทศอาเจนตินา เม็กซิโก มาเลเซีย และไทย ปรากฏว่าแบบจำลองที่ปรับปรุงใหม่สามารถพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินได้อย่างแม่นยำพอสมควร

อย่างไรก็ตามแบบจำลองของ Altman ยังคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นในปี 2002 เมื่อมีการทดสอบแบบจำลองดังกล่าวกับบริษัทที่อยู่นอกตลาดหลักทรัพย์ก็มีการปรับค่าน้ำหนักให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นในอัตราส่วนบางตัว เช่น อัตราส่วนมูลค่าตลาดของหุ้นต่อราคาตามบัญชี เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริงเนื่องจากบริษัทดังกล่าวไม่มีมูลค่าตลาดต่อหุ้นซึ่งการปรับค่าน้ำหนักนั้นสอดคล้องกับ Harlan and Marjorie (2006) ที่ศึกษาการเปรียบเทียบความกังวลทางการเงินและการล้มละลายของบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรม 14 กลุ่มอุตสาหกรรมจำนวน 276 บริษัท และได้สร้างแบบจำลองเพื่อใช้ทดสอบการล้มละลายโดยมีปัจจัยตามค่าน้ำหนักของอัตราส่วนทางการเงิน และเมื่อนำแบบจำลองที่ได้ไปพยากรณ์ความกังวลทางการเงินผลที่ได้พบว่า สามารถพยากรณ์ในกลุ่มที่มีความกังวลทางการเงินถูกต้องร้อยละ 87.0 และกลุ่มที่ไม่มีความกังวลทางการเงินถูกต้องร้อยละ 94.8 และรูปแบบงานวิจัยลักษณะนี้ยังปรากฏในงานวิจัยของ เอกสิทธิ์ เข้มงวด (2554) ที่ศึกษาความแม่นยำ และพัฒนาตัวแบบ Altman's EM-score model โดยเพิ่มอัตราส่วนทางการเงินอีก 6 อัตราส่วน ผลที่ได้ปรากฏว่าสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 95.0 และ 83.33 ในปีที่ 1 และ 2 ก่อนเกิดภาวะความล้มเหลวทางการเงินตามลำดับ

Christine (2002) ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเนื่องจากบริษัทที่ล้มละลายที่มีและไม่มีตัวชี้วัดความกังวล โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 249 บริษัทที่เกิดภาวะล้มละลายในระหว่างปี 1991 – 1998 โดย Christine คิดว่าสำหรับบริษัทที่ไม่ได้มีสัญญาณความล้มเหลวทางการเงินมาก่อนแต่ผู้สอบบัญชีมีการรายงานเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานต่อเนื่องจะเกิดความกังวล ส่วนบริษัทที่มีสัญญาณอยู่แล้วก็จะได้รู้สึกกังวลตามข้อมูลที่ถูกเปิดเผยก่อนหน้านี้ ผลการศึกษาพบว่าความเห็นต่อปัญหาในการดำเนินงานต่อเนื่องมีผลอย่างชัดเจนสำหรับบริษัทที่ไม่เคยมีสัญญาณบ่งชี้ถึงการล้มละลายที่มาจากอัตราส่วนทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับกับณัฐธิดา อร่ามเหียรธำรง, (2554) ที่พบว่านอกจากอัตราส่วนทางการเงินแล้วตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความล้มเหลวได้ยังมีข้อมูลเชิงคุณภาพคือสำนักงานของผู้สอบบัญชี และสัดส่วนของผู้ถือหุ้น 5 รายแรก รวมถึงบัญชี เพชรหล่อเหลียน (2553) ที่พบว่าระดับค่าเฉลี่ยของรายการคงค้างที่ใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารในบริษัทที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่อยู่ในภาวะล้มละลายจะสูงกว่า ซึ่งสนับสนุนแนวคิดที่ว่าผู้บริหารจะทำการตกแต่งกำไรผ่านรายการคงค้าง เช่น การรับรู้รายได้ การเปลี่ยนแปลงนโยบายทางบัญชี การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาหรือวิธีการคำนวณค่าเสื่อมราคาและการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเปรียบเทียบกันนั้นเลือกจากบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน และมีขนาดสินทรัพย์ใกล้เคียงกัน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยในอดีตทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองที่จะช่วยให้สามารถพยากรณ์แนวโน้มของภาวะล้มละลายทางการเงิน และจากการทบทวนวรรณกรรมนั้นแสดงให้เห็นว่าความล้มเหลวทางการเงินหรือภาวะล้มละลายของกิจการสามารถสะท้อนโดยหลายปัจจัยทั้งปัจจัยในรูปแบบของตัวเลข(อัตราส่วนทางการเงิน)และปัจจัยเชิงคุณภาพ(นโยบายทางบัญชี) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาโดยใช้อัตราส่วนทางการเงินและข้อมูลทางบัญชีที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน คือ นโยบายการตีราคาสินค้าคงเหลือ การจัดประเภทดอกเบี้ยจ่ายในงบกระแสเงินสด นโยบายการคิดค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีต่อการเงิน สังกัดสำนักงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี และสัดส่วนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 ลำดับแรก ซึ่งจะทำให้ได้แบบจำลองที่สามารถสะท้อนความมั่นคงของกิจการได้ดียิ่งขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียของกิจการมีเครื่องมือช่วยวิเคราะห์ความมั่นคงของกิจการ และป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

3.วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีการเก็บข้อมูล

3.1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากงบการเงินที่อยู่ในฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (www.set.or.th) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (www.sec.or.th) สำหรับข้อมูลงบการเงินที่ย้อนหลังไปเกินกว่า 4 ปีนับจากปีปัจจุบันและข้อมูลบางส่วนจากเว็บไซต์ของบริษัท โดยในการรวบรวมข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลระหว่างปี 2552 – 2558 ของบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลที่นำมาได้แก่ ข้อมูลในงบแสดงฐานะการเงิน งบกำไรขาดทุน งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ งบกระแสเงินสด และหมายเหตุประกอบงบการเงิน เพื่อนำมาคำนวณหาอัตราส่วนทางการเงิน และ นโยบายการบัญชีที่สนใจศึกษา

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างถูกแบ่งเป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 เป็นตัวแทนของบริษัทที่มีภาวะความล้มเหลวทางการเงินจนนำไปสู่ภาวะล้มละลาย(ซึ่งจะเรียกว่า Bankruptcy) โดยเลือกจากบริษัทที่เข้าข่ายถูกเพิกถอนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างปี 2554 – 2559 โดยมีเกณฑ์คือ ฐานะการเงินและผลประกอบการไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์กำหนด การขาดคุณสมบัติ การฝ่าฝืน หรือการละเลยไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 26 บริษัทแต่เมื่อปรับปรุงโดยไม่รวมบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน ธนาคาร เงินทุนและหลักทรัพย์ ธุรกิจประกันภัยและประกันชีวิต กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงบริษัทที่ข้อมูลทางการเงินไม่สมบูรณ์ทำให้กลุ่มตัวอย่างคงเหลือ 18 บริษัท ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นตัวแทนของบริษัทที่ไม่มีภาวะความล้มเหลวทางการเงินจนนำไปสู่ภาวะล้มละลายและมีการดำเนินงานปกติ (ซึ่งจะเรียกว่า Non-Bankruptcy) โดยเก็บข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกัน และรูปแบบธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมและหมวดธุรกิจเดียวกันจำนวน 58 บริษัท

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่จะใช้ในการศึกษาเพื่อหาแบบจำลองภาวะล้มละลายโดยแบ่งเป็นตัวแปรต้น และตัวแปรตามดังนี้ ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่ ข้อมูลที่เป็นอัตราส่วนทางการเงินและข้อมูลทางบัญชีที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเลขทางการเงินของบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มรวมทั้งสิ้น 13 อัตราส่วนและ 7 ตัวแปรที่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ อัตราส่วนเงินสด อัตรากำไรขั้นต้น อัตรากำไรจากการดำเนินงาน อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยจ่ายและภาษีเงินได้ต่อดอกเบี้ยจ่าย อัตราส่วนเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยจ่ายและภาษีต่อสินทรัพย์รวม

สำหรับตัวแปรที่ไม่เป็นตัวเงินนั้นผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากงบการเงินของบริษัทในส่วนของการรายงานของผู้สอบบัญชี งบกระแสเงินสด และหมายเหตุประกอบงบการเงิน ดังนั้น นโยบายการตีราคาสินค้าคงเหลือ การจัดประเภทดอกเบี้ยจ่ายในงบกระแสเงินสดนโยบายการคิดค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีต่อการเงิน สังกัดสำนักงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี สัดส่วนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 ลำดับแรก

ตัวแปรตาม (Dependent variable) เป็นตัวแปรที่หมายถึงกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มในงานวิจัยในครั้งนี้โดยการตั้งตัวแปรทั้ง 2 กลุ่มเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy) ซึ่งแบ่งเป็นบริษัทที่มีภาวะล้มละลาย (Bankruptcy) และบริษัทที่ไม่มีภาวะล้มละลาย (Non - bankruptcy)

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการจำแนกแบบกลุ่ม หรือ MDA เป็นตัวช่วยในการสร้างแบบจำลองการพยากรณ์ และวิธีการเลือกตัวแปรเป็นขั้นตอน โดยมีการใช้สถิติดังนี้

3.3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อทดสอบหาการแจกแจงความถี่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ยของอัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่ม Bankruptcy และ Non - bankruptcy ว่าแต่ละค่าของทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ ในส่วนของตัวแปรที่ไม่เป็นตัวเงินจะทดสอบด้วยความถี่ของข้อมูล

3.3.2 ใช้วิธีทางสถิติ Independent sample t - Test เพื่อทดสอบว่าตัวแปรต้น (อัตราส่วนทางการเงิน) ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ เพื่อจะได้สามารถแยกกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มได้ การทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นนี้จะพิจารณาจากค่า Sig. ของ Levene's test for equality of variances เพื่อทดสอบความแปรปรวนร่วมของประชากร และค่า Sig. (2-tailed) ของ t - Test for equality of means และกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% โดยหากปรากฏว่าค่า Sig. ของ Levene's test for equality of variances มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ความแปรปรวนของตัวแปรต้นของประชากรทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน แต่หากค่า Sig. ของ Levene's test for equality of variances น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระของประชากรทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน

3.3.3 ใช้วิธีทางสถิติโดยใช้ค่า Coefficient of correlations (r) หรือ Pearson's product moment เพื่อหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งในทิศทางเดียวกันหรือทิศทางตรงกันข้ามเพื่อป้องกันไม่ให้ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเองในเบื้องต้น จากนั้นใช้การทดสอบค่าสถิติ Box's M เพื่อทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของความเท่ากันในเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วม หากเมตริกซ์ความแปรปรวนเท่ากันทั้งสองกลุ่มจะทำให้การทดสอบมีความแม่นยำ

3.3.4 ทดสอบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity of Relationships) เนื่องจากเป็นข้อตกลงเบื้องต้นของการจำแนกกลุ่มเทคนิค Discriminant Analysis โดยตรวจสอบจากสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของเพียร์สันโดยหากไม่มีค่าระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามเป็นค่า 0 แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง จากการใช้เทคนิคในการสร้างแบบจำลองด้วยเทคนิค Discriminant analysis ซึ่งเป็นแบบจำลองที่คิดค้นและพัฒนาจากแนวคิดตามแบบจำลอง Z-Score model ของ Edward Altman และสร้างเป็นสมการจำแนกจากค่าสัมประสิทธิ์คานอนิคอล (Canonical discriminant function coefficients) ทำให้ได้แบบจำลองเพื่อนำไปสร้างแบบจำลองภาวะล้มละลาย สำหรับการทดสอบว่าตัวแปรต้นที่สร้างขึ้นทั้งจากอัตราส่วนทางการเงินทั้ง 13 อัตราส่วนรวมถึงข้อมูลทางบัญชีที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินอีก 7 ตัวแปรนั้นจะสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มออกจากกันได้หรือไม่นั้น ผู้วิจัยจะใช้การทดสอบค่าทางสถิติคือ Wilk's Lambda ซึ่งจะบอกความแปรปรวนที่สมการยังไม่สามารถอธิบายได้ด้วย ความแตกต่างระหว่างกลุ่มหากค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งจะน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จะหมายความว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นทุกตัวของกลุ่ม Bankruptcy มีค่าไม่เท่ากับค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นทุกตัวของกลุ่ม Non - bankruptcy นั้น แสดงว่าตัวแปรต้นในสมการจะสามารถจำแนกตัวแปรตามคือบริษัทในสองกลุ่มออกจากกันได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและทดสอบว่าตัวแปรต้นที่อยู่ในแบบจำลองไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเชิงเส้น (Multicollinearity) โดยตรวจสอบจากค่าสถิติ Collinearity ดูจากค่า Tolerance ที่ต้องมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า VIF ที่ต้องมีค่าไม่เข้าใกล้ 10 จึงจะถือว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

3.3.5 หลังจากได้สมการที่ประกอบด้วยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันที่จะสามารถแยกกลุ่ม Non - bankruptcy และกลุ่ม Bankruptcy ออกจากกันแล้วผู้วิจัยจะนำสมการของแบบจำลองดังกล่าวไปทดสอบความ

แม่นยำกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสอง เพื่อทดสอบว่าสามารถพยากรณ์ความล้มเหลวได้ถูกต้องมากน้อยเพียงใด โดยในขั้นตอนนี้อาจเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ โดยสามารถแบ่งความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ดังนี้

Type I Error เป็นความผิดพลาดประเภทที่ 1 อันเนื่องมาจากความผิดพลาดที่ทำนายว่าบริษัทที่ความเป็นจริงอยู่ในกลุ่มล้มละลาย (Bankruptcy) แต่จากการพยากรณ์ตามแบบจำลองบริษัทดังกล่าวกลับถูกจัดอยู่ในกลุ่มบริษัทที่ไม่ได้ล้มละลาย (Non - bankruptcy) Type II Error เป็นความผิดพลาดประเภทที่ 2 อันเนื่องมาจากความผิดพลาดที่ทำนายว่าบริษัทที่ความเป็นจริงอยู่ในกลุ่มที่ไม่ล้มละลาย (Non - bankruptcy) แต่จากการพยากรณ์ตามแบบจำลองบริษัทดังกล่าวกลับถูกจัดอยู่ในกลุ่มบริษัทที่ล้มละลาย (Bankruptcy) (Altman, 1968)

จากการสร้างแบบจำลองการพยากรณ์เพื่อการทำนายภาวะล้มละลายของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น จะเห็นได้ว่าอาจจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ทั้งแบบ Type I Error และ Type II Error ซึ่งสิ่ง ที่ควรให้ความสนใจคือความผิดพลาดแบบ Type I Error เนื่องจากจะก่อให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างและรุนแรงกว่าแบบ Type II Error

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

4.1 การทดสอบสถิติเชิงพรรณนา พบว่าอัตราส่วนด้านสภาพคล่องคือ อัตราส่วนเงินสด ของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันโดยกลุ่ม Non - bankruptcy มีสภาพคล่องในการดำเนินงานที่ดีกว่า และมีความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ระยะสั้นได้ดีกว่า และเมื่อพิจารณาถึงความสามารถในการทำกำไร ปรากฏว่าบริษัทในกลุ่ม Bankruptcy จะมีอัตราส่วนในกลุ่มนี้ต่ำกว่ากลุ่ม Non - bankruptcy ค่อนข้างมากแสดงให้เห็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม Bankruptcy กำลังประสบกับปัญหาผลขาดทุนในการดำเนินงาน ประกอบกับเมื่อพิจารณาถึงอัตรากำไรก่อนดอกเบี้ยจ่ายและภาษีเงินได้ต่อดอกเบี้ยจ่ายที่ทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมากแสดงให้เห็นว่าบริษัทในกลุ่ม Bankruptcy จะประสบปัญหาในการจ่ายชำระคืนดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ในส่วนของอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวมบริษัทในกลุ่ม Bankruptcy จะมีค่าเป็นลบซึ่งแตกต่างจากกลุ่ม Non - bankruptcy ที่มีค่าเฉลี่ยเป็นบวกแสดงให้เห็นว่าบริษัทในกลุ่ม Bankruptcy กำลังประสบปัญหาการทำกำไรมาอย่างต่อเนื่องและมีผลกำไรสะสมเป็นลบ แสดงถึงในอนาคตหากจะมีการลงทุนเพิ่มต้องใช้การลงทุนจากผู้ถือหุ้น หรือการกู้ยืม รวมถึงประสบกับปัญหาสภาพคล่องของสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องสูงที่สุด

ตาราง 1 ผลการทดสอบสถิติเชิงพรรณนาของข้อมูลกลุ่ม Bankruptcy และ Non-Bankruptcy

ตัวแปร	Bankruptcy			Non-Bankruptcy		
	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
อัตราส่วนเงินสด	.00	.37	.1022	.01	173.20	4.1950
อัตราส่วนกำไรขั้นต้น	-31.66	.53	-1.5961	-.20	.78	.2746
อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน	-123.65	4.26	-6.7456	-4.70	.71	.0020
อัตราส่วนกำไรสุทธิ	-144.76	4.10	-8.0428	-4.77	.70	-.0590

4.2 การทดสอบความถี่ของข้อมูลพบว่าข้อมูลที่แตกต่างกันของทั้งสองกลุ่มประกอบด้วยความเห็นของผู้สอบบัญชีต่องบการเงินของบริษัทในกลุ่ม Bankruptcy มีจำนวนงบการเงินที่ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นที่แตกต่างไปมากถึง 44.4% ในขณะที่บริษัทในกลุ่ม Non - bankruptcy ไม่มีการแสดงความเห็นที่แตกต่างไป หรือกล่าวได้ว่างบการเงินได้ถูกจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้อง แสดงให้เห็นว่างบการเงินของกลุ่ม Non - bankruptcy มีคุณภาพมากกว่า และอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุของการล้มละลายไม่ได้เกิดจากการรายงานที่ผิดพลาดต่องบการเงิน และประเด็นของสำนักงานสอบบัญชีซึ่งพบว่าบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม Bankruptcy มีการเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่เรียกว่า BIG 4 (สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 ลำดับแรก) เพียง 16.7% ในขณะที่บริษัทในกลุ่ม Non - bankruptcy มีการใช้บริการ ถึง 46.6% แสดงให้เห็นได้ว่างบการเงินของบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม Non - bankruptcy ได้รับการตรวจสอบด้วยมาตรฐานการสอบบัญชีที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปในระดับโลก และมีความน่าเชื่อถือที่มากกว่า

ตาราง 2 ผลการทดสอบความถี่ของข้อมูลกลุ่ม Bankruptcy และ Non-Bankruptcy

ประเภทความเห็น/ประเภทสำนักงานสอบบัญชี	Bankruptcy	Non-Bankruptcy
	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์
ไม่มีเงื่อนไข	55.6	100.0
ความเห็นที่แตกต่างไป	44.4	0.0
สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ (BIG 4)	16.7	44.6
สำนักงานสอบบัญชีอื่น	83.3	53.4

4.3 การทดสอบค่าเฉลี่ยตัวแปรต้นของกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีความแปรที่สามารแบ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มออกจากกันได้อย่างดี ได้แก่

4.3.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์แสดงให้เห็นว่าบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม Bankruptcy มีความเสี่ยงจากการที่กิจการมีภาระในการชำระหนี้สินมาก ต้นทุนทางการเงินสูงและมีโอกาสจะกู้ยืมหนี้สินครั้งต่อไปได้น้อยส่งผลกระทบต่อทำให้บริษัทขาดสภาพคล่องได้

4.3.2 อัตราส่วนเงินปันผลต่อกำไรสุทธิของกลุ่ม Bankruptcy แสดงให้เห็นว่าบริษัทในกลุ่มนี้กำลังประสบปัญหาในการดำเนินงาน และมีผลขาดทุนจนไม่สามารถจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นได้

4.3.3 อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวมแสดงให้เห็นว่าบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม Bankruptcy ประสบกับผลการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง เพราะเกิดกำไรสะสมติดลบ หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานต่อเนื่องของกิจการ

4.3.4 ความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีต่องบการเงิน โดยบริษัทที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม Non - bankruptcy ทุกบริษัทที่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไขทั้งหมด ซึ่งตรงข้ามกับกลุ่ม Bankruptcy ที่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแสดงความเห็นที่เปลี่ยนแปลงไป (การแสดงความเห็นแบบมีเงื่อนไข, ไม่แสดงความเห็น, หรือบงบการเงินไม่ถูกต้อง) อยู่มากถึง 44.40% แสดงให้เห็นว่างบการเงินของกลุ่ม Non - bankruptcy ถูกจัดทำขึ้นด้วยคุณภาพที่ดีกว่าและเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินมากกว่า

4.3.5 สังกัดสำนักงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี โดยบริษัทที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม Non - bankruptcy มีการใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ มากถึง 46.60% แสดงให้เห็นว่างบการเงินของบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม Non -

bankruptcy ได้รับการตรวจสอบด้วยมาตรฐานการสอบบัญชีที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปในระดับโลก และอาจกล่าวได้ว่า งบการเงินของบริษัทในกลุ่มนี้มีความน่าเชื่อถือที่มากกว่ากลุ่ม Bankruptcy ที่มีการเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม BIG4 เพียง 16.70%

ตาราง 3 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยตัวแปรต้นที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง Bankruptcy และ Non-Bankruptcy

ตัวแปร	Bankruptcy	Non-Bankruptcy
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์	2.05 เท่า	0.35 เท่า
อัตราส่วนเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ	-0.39%	31.72%
อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม	-2.12 เท่า	0.51 เท่า
ความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีต่อการเงิน (กรณีมีเงื่อนไข, งบการเงินไม่ถูกต้อง, ไม่แสดงความเห็น)	44.40%	0.00%
สังกัดสำนักงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี(BIG4)	16.70%	46.60%

4.4 การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น

ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อตรวจสอบการสัมพันธ์กันเองของตัวแปรในเบื้องต้น หรือ การศึกษาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Muticollinearity) โดยการทดสอบผ่านทาง Correlation โดยการทดสอบในครั้งนี้ให้ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจะพิจารณาจากค่า Pearson Correlation หากค่าที่ได้ ≥ 0.50 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงแต่ยังสามารถยอมรับได้ แต่หากค่าที่ได้ ≥ 0.80 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากเกินไป และเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Hinkle D. E. 1998, p.118) ต้องทำการตัดตัวแปรหรือรวมตัวแปรขึ้นมาใหม่ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นปรากฏว่ามีตัวแปรที่เกิดปัญหา Muticollinearity ดังนี้ อัตรากำไรขั้นต้น, อัตรากำไรจากการดำเนินงาน, อัตรากำไรสุทธิ, อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม, อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น, อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์, อัตราส่วนเงินปันผลต่อสินทรัพย์รวม, อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม, อัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยจ่ายและภาษีต่อสินทรัพย์รวม และผลการทดสอบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity of Relationships) หรือไม่นั้นผลปรากฏว่าตัวแปรต้น (อัตราส่วนทางการเงิน และข้อมูลเชิงคุณภาพ) และตัวแปรตาม (GROUP) มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงโดยดูจากค่าในสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (อัตราส่วนทางการเงิน และข้อมูลเชิงคุณภาพกับ GROUP) ไม่มีค่าเป็น 0 (สมประสงค์ เสนารัตน์, 2553)

4.5 การทดสอบความแปรปรวนร่วมของประชากร

เงื่อนไขในการใช้วิธีวิเคราะห์การจำแนกประเภท คือ กลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ข้อมูลต้องมีเมตริกซ์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของประชากรทั้งสองกลุ่มเท่ากัน โดยการทดสอบสถิติ Box's M test ในการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของความเท่ากันในเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วมมีสมมติฐานในการทดสอบดังนี้

H_0 : เมตริกซ์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของประชากรทั้งสองกลุ่มเท่ากัน

H_a : เมตริกซ์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของประชากรทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของประชากร

Box's M		706.903
F	Approx.	41.684
	df1	15
	df2	4003.868
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของประชากร ได้ค่า Box's M เท่ากับ 706.903 โดยมีค่า Sig. ของสถิติ F เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ข้อมูลมีเมตริกซ์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมของประชากรทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน ซึ่งถือว่าขัดแย้งกับเงื่อนไขในการใช้วิธีวิเคราะห์การจำแนกประเภท (MDA) แต่จากการวิจัยในอดีตพบว่าค่าสถิติ Box's M ที่ได้นั้นยังมีข้อด้อย เช่น Verma (2013) ได้เสนอว่า กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่มีโอกาสที่สถิติตัวนี้จะมีความสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายถึง ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นอาจไม่นำมาพิจารณา ซึ่งสอดคล้องกับ Chletsos Mazetas Kotrotsiou and Gouva (2013) ที่กล่าวว่าสถิติ Box's M ขึ้นอยู่กับขนาดของตัวอย่างโดยจะมีปัญหาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ ซึ่งไม่ควรนำมาพิจารณามากเกินไป และยังไปสอดคล้องกับ Feldesman (2002) กล่าวว่าสถิติ Box's M มีความไวต่อขนาดกลุ่มตัวอย่าง จึงทดสอบเพิ่มเติมด้วยการทดสอบความสามารถในการแบ่งกลุ่มของตัวแปร

4.6 การทดสอบความสามารถในการแบ่งกลุ่มของตัวแปร

ตาราง 5 ผลการทดสอบความสามารถในการแบ่งกลุ่มของตัวแปร

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
สมการที่ 1	.419	62.127	5	.000

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบความสามารถในการแบ่งกลุ่มของตัวแปร ค่าสถิติ Wilks' Lambda มีค่าเท่ากับ 0.419 หมายถึง ความแปรปรวนที่สมการยังไม่สามารถอธิบายได้ด้วยความแตกต่างระหว่างกลุ่มคิดเป็น 41.9% ในขณะที่ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 หมายความว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นทุกตัวของกลุ่ม Bankruptcy มีค่าไม่เท่ากับค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นทุกตัวของกลุ่ม Non - bankruptcy นั้นแสดงว่าตัวแปรต้นในสมการสามารถจำแนกตัวแปรตามคือบริษัทในสองกลุ่มออกจากกันได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับค่า Eigenvalues ของสมการจำแนกที่มีค่าเท่ากับ 1.384 หมายถึงสัดส่วนระหว่างความแปรปรวนระหว่างกลุ่มต่อความแปรปรวนภายในกลุ่ม ถ้ามีค่าสูงแสดงว่าสมการที่ได้เป็นสมการที่ดี โดยสมการนี้มีค่ามากกว่า 1.00 แสดงว่าเป็นสมการจำแนกที่ดี ดังตาราง 4

ตาราง 6 ผลการแสดงค่า Eigenvalues ก่อนเข้าสู่ภาวะล้มละลาย 1 ปี

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
สมการที่ 1	1.384a	100.0	100.0	.762

4.7 การสร้างตัวแบบจำลองเพื่อพยากรณ์ภาวะความล้มเหลวทางการเงินจนนำไปสู่การล้มละลายด้วยวิธีวิเคราะห์จำแนกประเภทสำหรับช่วงเวลาก่อนเข้าสู่ภาวะล้มละลาย 1 ปี

เมื่อทดสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วจึงนำตัวแปรทั้งหมดประกอบด้วยอัตราส่วนทางการเงินและตัวแปรที่ไม่เป็นตัวเงินรวมทั้งสิ้น 20 ตัวแปรมาวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Discriminant ปรากฏว่ามีเพียง 5 ตัวแปรที่มีผลต่อการแบ่งกลุ่มบริษัทออกเป็นสองกลุ่ม ดังตารางที่ 7

ตาราง 7 ผลการทดสอบตัวแบบเพื่อพยากรณ์ภาวะล้มละลายด้วยเทคนิค Discriminant ก่อนเข้าสู่ภาวะล้มละลาย 1 ปี

Model	Standardized				Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Coefficients					
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
(Constant)	-2.678	.169		-1.971	.053		
GPMAR	-.138	.009	-.251	-3.234	.002	.998	1.002
ROE	.019	.001	.280	3.546	.001	.961	1.040
NWC	-.269	.027	-.174	-2.095	.040	.866	1.155
CPA	3.681	.115	.565	6.793	.000	.866	1.155
SHAREH	-2.442	.171	-.238	-3.028	.003	.967	1.034

ผลที่ได้จากตารางที่ 7 นำมาสร้างสมการจำแนกจากค่าสัมประสิทธิ์คานอนิคอล (Canonical discriminant function coefficients) โดยใช้ข้อมูลจากค่า Unstandardized Coefficients จะได้สมการที่ใช้สำหรับการพยากรณ์การล้มละลาย ดังนี้

$$Z = -2.678 - 0.138\text{GPMAR} + 0.019\text{ROE} - 0.269\text{NWC} + 3.681\text{CPA} - 2.442\text{SHAREH}$$

โดยที่ GPMAR = อัตรากำไรขั้นต้น

ROE = อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น

NWC = อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม

CPA = ความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีต่อการเงิน

SHAREH = สัดส่วนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 ลำดับแรกตามลำดับ

ซึ่งผลการทดสอบว่าตัวแปรต้นที่อยู่ในแบบจำลองไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเชิงเส้น (Multicollinearity) โดยตรวจสอบจากค่าสถิติ Collinearity ดูจากค่า Tolerance ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า VIF ที่มีค่าไม่เข้าใกล้ 10 จึงถือว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (สมประสงค์ เสนารัตน์, 2553)

ตาราง 8 ผลค่ากลางของกลุ่มตัวอย่างก่อนเข้าสู่ภาวะล้มละลาย 1 ปี

Group	ค่ากลางของกลุ่ม
Bankruptcy	2.084
Non - bankruptcy	-0.647

จากตาราง 8 เมื่อนำข้อมูลอัตราส่วนและตัวแปรอื่นๆ ทั้ง 5 ตัวแปรของบริษัทที่ต้องการวัดภาวะล้มละลาย แทนค่าในสมการที่ได้จะได้ค่า Z หนึ่งค่า และนำมาเปรียบเทียบกับค่ากลางของกลุ่ม Bankruptcy ซึ่งเท่ากับ 2.084 และกลุ่ม Non - bankruptcy เท่ากับ -0.647 โดยเป็นค่าที่ได้จาก Functions at Group Centroids ของสมการ Unstandardized ซึ่งค่าที่ได้มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่าสมการข้างต้นมีความสามารถจำแนกประชากรได้เป็นอย่างดี และมีจุดตัด (Cutting points) อยู่ที่ 0.719 หมายความว่าหากค่า Z ที่คำนวณได้จากสมการข้างต้นมีค่ามากกว่า 0.719 บริษัทดังกล่าวจะถูกจัดอยู่ในกลุ่ม Bankruptcy แต่ถ้าหากค่าที่ได้น้อยกว่า 0.719 จะถือว่าบริษัทดังกล่าวอยู่ในกลุ่ม Non- Bankruptcy นั้นเอง

4.8 การทดสอบความแม่นยำของแบบจำลองการพยากรณ์ภาวะล้มละลายก่อนที่บริษัทจะเข้าสู่ภาวะล้มละลาย 1 ปี

ตาราง 9 ผลการทดสอบความแม่นยำของตัวแบบการพยากรณ์การล้มละลายก่อนเข้าสู่ภาวะล้มละลาย 1 ปี

Group	Predicted Group Membership		
	Bankruptcy	Non-bankruptcy	Total
Bankruptcy	12	6	18
Non - bankruptcy	0	58	58
Bankruptcy	66.7%	33.3%	100.0%
Non -bankruptcy	0.0%	100.0%	100.0%

จากตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบความแม่นยำของแบบจำลองที่ได้ พบว่า แบบจำลองที่ได้มีความสามารถในการพยากรณ์กลุ่มบริษัทที่อยู่ในกลุ่มล้มละลาย (Bankruptcy) ถูกต้องจำนวน 12 บริษัทจากทั้งหมด 18 บริษัทหรือคิดเป็น 66.7% ส่วนบริษัทที่จัดอยู่ในกลุ่มไม่ล้มละลาย (Non -bankruptcy) สามารถทำนายได้ถูกต้องทั้งหมด 100.0% ทำให้มีความถูกต้องโดยรวมที่ 92.1% โดยความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นความผิดพลาดแบบ Type I Error รวมทั้งสิ้น 6 บริษัท

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้สามารถช่วยเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของนักลงทุน เจ้าหนี้ของบริษัท ผู้ถือหุ้นหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ของบริษัทโดยใช้แบบจำลองที่ได้ และแทนค่าอัตราส่วนในแบบจำลองดังกล่าวหากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้กลุ่มบริษัทที่กำลังประสบกับความล้มเหลวทางการเงินจนอาจนำไปสู่การล้มละลาย ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ก็จะสามารถหาทางป้องกัน แก้ไข หรือรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมยิ่งขึ้นโดยเฉพาะนักลงทุนรายย่อยที่ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถใช้แบบจำลองนี้เพื่อประโยชน์ในการเลือกบริษัทที่จะเข้าลงทุน

เพื่อนำข้อมูลในงบการเงินของบริษัทที่สนใจแทนค่าลงในสมการ และดูผลที่ได้ว่าบริษัทดังกล่าวจัดอยู่ในบริษัทที่มีแนวโน้มจะล้มละลายหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการตัดสินใจเลือกบริษัทที่จะลงทุน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้มีการเลือกบริษัทจากหลายกลุ่มอุตสาหกรรมซึ่งแต่ละอุตสาหกรรมมีรูปแบบของการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันออกไป และนอกจากนั้นการเลือกบริษัทเพื่อเปรียบเทียบยังใช้วิธีการที่ใช้ขนาดของสินทรัพย์ที่ใกล้เคียงกันทำให้มีจำนวนตัวอย่างค่อนข้างน้อย ดังนั้นผู้ที่สนใจจะศึกษาจึงอาจขยายขอบเขตของงานวิจัยนี้โดยพิจารณาเป็นรายอุตสาหกรรม และเพิ่มจำนวนตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์อื่นที่เหมาะสม รวมถึงควรเพิ่มปัจจัยเชิงคุณภาพอื่น ๆ และอาจขยายระยะเวลาการทดสอบเพิ่มขึ้นมากกว่า 2 ปี

6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่ได้ รวมถึงการทดสอบประสิทธิภาพของแบบจำลองการพยากรณ์ปรากฏว่าแบบจำลองที่ได้จากข้อมูลก่อนที่บริษัทในกลุ่มล้มละลาย จะถูกประกาศให้อยู่ในกลุ่มบริษัทที่เข้าข่ายถูกเพิกถอนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความสามารถในการพยากรณ์มีความถูกต้องโดยรวม 92.1% ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกสิทธิ์ เข้มงวด (2554) ซึ่งศึกษาความแม่นยำ และทำการพัฒนาตัวแบบ Altman's EM-Score Model และไพโรนทร์ ชลไพศาล (2557) ที่ศึกษาถึงสัญญาณเตือนภัยทางธุรกิจที่อาจเกิดภาวะล้มละลายของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยซึ่งพบว่าความแม่นยำในการพยากรณ์จะมีความแม่นยำหากใช้ข้อมูลล่วงหน้า 1 ถึง 2 ปีก่อนการล้มละลายและจะมีความแม่นยำน้อยลงไปเมื่อมีการขยายระยะเวลาออกไปมากกว่านี้ และปรากฏว่าตัวแปรที่ถูกคัดเลือกให้เข้าแบบจำลองนั้นก็มีทั้งตัวแปรที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินหรือตัวแปรเชิงคุณภาพคือความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีต่องบการเงินและสัดส่วนของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 ลำดับแรก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่อยู่ในงบการเงินที่สะท้อนถึงภาวะล้มละลายของบริษัทไม่ได้มีอยู่แค่ข้อมูลที่เป็นตัวเลขเท่านั้น แต่ข้อมูลเชิงคุณภาพก็สามารถสะท้อนภาวะล้มละลายได้เช่นกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐฐยา เพชรหล่อเหลียน(2553) ซึ่งงานวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับบริษัทที่มีแนวโน้มล้มละลายจะมีความสัมพันธ์กับการตกแต่งกำไร โดยผ่านรายการคงค้างนโยบายทางบัญชี ทางเลือกปฏิบัติทางบัญชีซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ไม่เป็นตัวเงิน ดังนั้นแบบจำลองที่ได้จึงสะท้อนถึงภาวะล้มละลายโดยมองรายละเอียดภาพรวมทั้งหมดทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ และข้อมูลเชิงปริมาณ แต่ผู้ใช้แบบจำลองควรคำนึงถึงความแตกต่างของประเภทธุรกิจ และสภาพเศรษฐกิจในขณะนั้นประกอบการพิจารณาตัดสินใจด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กัญฐณา ดิษฐ์แก้ว. (2557). บทบาทของผู้บริหารที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมการผลิตแห่งประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 6(4), 146-162.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2551). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการมาตรฐานการบัญชี. (2544). *คู่มืออธิบายมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 37 (ปรับปรุง 2558)*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- จีรพันธ์ เหมจันทร์ และ สุรัชย์ จันทรจรัส. (2556). เครื่องมือพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงิน. *วารสารนักบริหาร*, 33(4), 34-41.

- ณัฐธยา เพชรล่อเหลียน. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสในการล้มละลายและการตกแต่งกำไรของของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบัญชี, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐธยา อร่ามเจริญรุ่ง. (2554). การพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์. การศึกษาอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการเงิน, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- ธนิดา จิตรน้อยรัตน์. (2542). การจัดการการเงิน, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประเสริฐ ลิฟหาวาสน์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2552). การพยากรณ์ภาวะล้มเหลวทางธุรกิจจากข้อมูลทางบัญชี. วารสารวิชาชีพบัญชี, 5(13), 65-82.
- ปานรดา พิลาศรี และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2554). แบบจำลองการพยากรณ์ภาวะล้มเหลวทางการเงินวิธีวิเคราะห์จำแนกประเภท. วารสารวิชาชีพบัญชี, 7(18), 25-42.
- ไพรินทร์ ชลไพศาล. (2557). รายงานการวิจัยสัมมนาเตือนภัยทางธุรกิจกรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมประสงค์ เสนารัตน์. (2553). การจำแนกกลุ่มด้วยเทคนิค Discriminant Analysis. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบัญชีและประเมินผล, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อภิญา อุดทน. (2553). การเปรียบเทียบความสามารถของแบบจำลองเพื่อทำนายภาวะล้มเหลวทางการเงินแบบ Altman's Z-Score Model และ Zmijewski Model ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกสิทธิ์ เข้มงวด. (2554). การศึกษาความแม่นยำ และพัฒนาตัวแบบ Altman's EM-Score Model สำหรับการพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Altman, E. I. (1968). Financial ratios, discriminant analysis and the prediction of corporate bankruptcy. *Journal of Finance*, 23, 589-609.
- Altman, E., & Izan, H. (1984). *Identifying corporate distress in Australia: An industry relative analysis*. (Working paper). New York: Baruch College, The City University of New York.
- Beaver, W. H. (1966). Financial ratios as predictors of failure. *Journal of Accounting Research*, 56(5), 71-111.
- Christine, E. L. (2002). *The asymmetric information content of going-concern opinions—evidence from bankrupt firms with and without prior distress indicators*. (Working paper). New York: Baruch College, The City University of New York.
- Chletsos, M., Mazetas, D., Kotrotsiou, E., & Gouva, M. (2013). The effect of unemployment on mental health. *European Psychiatry*, 28(1), 1-10.
- Deakin, E. B. (1972). A discriminant analysis of predictors of business failure. *Journal of Accounting Research*, 13(56), 167-179.

- Feldesman, M. R. (2002). Classification trees as an alternative to linear discriminant analysis. *The Official Journal of the American Association of Physical Anthropologists*, 119(3), 257-275.
- Hinkle, D. E., William, W., & Stephen G. J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences* (4th ed.). New York : Houghton Mifflin.
- Platt, H. D., & Platt, M. B. (2006). Comparing financial distress and bankruptcy. *Review of Applied Economics*, 2(2), 53-72.
- Ohlson, J. A. (1980). Toward a theory of financial accounting. *Journal of the American Finance Association*, 35(2), 537 – 547.
- Platt, H. D., & Platt, M. (2006). Comparing financial distress and bankruptcy. *Review of Applied Economics*, 2(2), 153-160.
- Tan, C. E. L. (2002). *The asymmetric information content of going-concern opinions—evidence from bankrupt firms with and without prior distress indicators*. (Working paper). New York: Baruch College, The City University of New York.
- Wilson, R. L., & Sharda, R. (1994). Bankruptcy prediction using neural networks. *Journal Decision Support Systems*, 11(5), 545-557.

ผลกระทบการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย

Effects of Modern Human Resource Management Orientation on Performance of Autoparts Manufacturing Businesses in Thailand

ธวัชชัย รัชสมบัติ* จินดารัตน์ เป็มณี² และพงศธร ตันตระบัณฑิตย์³

Tawatchai Ratchasombat* Jindarat Peemane² and Pongsatorn Tantrabundit³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่กับผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย จำนวน 582 คน แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ จำนวน 179 ชุด ได้ถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กร การจัดหาพนักงาน และด้านการให้รางวัล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ควรนำข้อสังเกตที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรเป็นสำคัญ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการสร้างกลยุทธ์ด้านการมุ่งเน้นจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประสพผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ผลการดำเนินงาน ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master of Student, Master of Business Administration, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

To strengthen an organization's competitive advantage, increasing in human resource development is necessary. Modern human resource management orientation covers overall related human resource perspectives. As a result, this study aimed to investigate the effects of modern human resource management orientation on auto part firm's performance in Thailand. The mail questionnaires were implemented as the tool for collecting data from 582 human resource managers from Thai auto part firms. 179 responses were returned and proceeded to further analysis. MANOVA and multiple regression analysis were mainly used as the statistical analysis tools. The results indicated that organizational development, Human resourcing and reward system had a positive relationship with firm's performance as well as positively affects firm's performance. As a result, the findings from this research suggest that human resource manager should focus on internal organizational development, increase employee's job engagement, effectively recruit employees and improve reward system as well as relocate them in the right positions in order to increase firm's competitiveness and maximize firm's performance in the future.

Keywords: Modern Human Resource Management Orientation, Performance, Auto Parts Manufacturing Businesses

1. บทนำ

ปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์มีเงื่อนไขและปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจทุกประเภท องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาในด้านต่างๆ มากมาย เนื่องจากในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันสูงและรุนแรง ทำให้ทุกองค์กรต้องปรับตัวและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม เทคโนโลยี การสื่อสาร และการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์กรต้องมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจของโลกในยุคปัจจุบันได้ ซึ่งทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (สุदारัตน์ ชินะทรัพย์, 2558 : เว็บไซต์) ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญในการมุ่งเน้นการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์กร เพราะหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีศักยภาพสูง มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จะส่งผลให้องค์กรนั้นๆ ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี ถือเป็นจุดเด่นในการบริหารจัดการองค์กรเพราะฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรกในการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ การมุ่งเน้นการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร (อำนาจ รัตนสุวรรณ, 2558: เว็บไซต์)

การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ (Modern Human Resource Management Orientation) เป็นการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในทุกๆ ด้านการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับการดำเนินงานภายในองค์กรนั้นๆ การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ จึงถือเป็นวิธีการที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานภายในองค์กรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูง ดังนั้น หากองค์กรใดมีการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่ดียิ่งจะส่งผลให้

องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานอย่างดียิ่ง ซึ่งในการบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใหม่ (พิชิต เทพวรรณ, 2554 : 109 – 110) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development) ด้านความผูกพันในงาน (Engagement) ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ด้านการจัดหาพนักงาน (Resourcing) และด้านการให้รางวัล (Reward) ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรมีคุณภาพในการดำเนินงานและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันสูง ส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยมมากยิ่งขึ้น (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554 : 9)

ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและหน้าที่ที่มีการวัดหรือการประเมินความสำเร็จขององค์กรในการดำเนินงานหรือจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันสูง ดังนั้น ผลการดำเนินงานขององค์กรถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน (Santos & Brito, 2012 : 102 - 103) ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเจริญเติบโต (Growth) ด้านมูลค่าการตลาด (Market Value) ด้านผลกำไร (Profitability) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customers Satisfaction) และด้านความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงจะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านธุรกิจให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการวัดผลการดำเนินงานและการวางแผนที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานขององค์กรเพราะองค์กรจำเป็นต้องมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงองค์กรที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย (ศุภชัย เมืองรักษ์, 2557 : เว็บไซต์)

ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ (Autoparts Manufacturing Businesses) เป็นกิจการที่จดทะเบียนต่อกรมโรงงานอุตสาหกรรมธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยเป็นธุรกิจที่ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เพื่อการประกอบทั้งภายในและส่งออกไปยังต่างประเทศ และเป็นองค์กรที่ดำเนินงานทางด้านอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ หลายด้าน โดยเฉพาะปัจจัยในด้านของทรัพยากรมนุษย์ อันเนื่องมาจากภาวะตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันสูงเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ภายในองค์กร องค์กรต้องส่งเสริมให้บุคลากรของตนที่มีความรู้ความสามารถและศักยภาพในการดำเนินงานสูง นอกจากนี้แนวโน้มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ยังคงปรับตัวเพิ่มขึ้น เพราะมีการขยายตลาดยานยนต์ไปในกลุ่มประเทศอาเซียนและตลาดโลก ซึ่งจะเห็นได้จากในปัจจุบันตลาดธุรกิจยานยนต์ได้มีการปรับตัวเพิ่มมากขึ้น (สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย, 2558 : เว็บไซต์) ดังนั้น ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่ขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงต้องการความมั่นคงและมูลค่าทางธุรกิจที่สูงสุด มีการส่งออกระหว่างประเทศมีชื่อเสียงระดับโลก ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศสามารถนำเข้าเงินตราต่างประเทศได้เป็นจำนวนมาก และช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศได้อย่างมหาศาล (คลังข้อมูลอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์, 2558 : เว็บไซต์)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาวิจัย ผลกระทบของการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการสร้างกลยุทธ์ด้านการมุ่งเน้นจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย เพื่อเพิ่มศักยภาพ

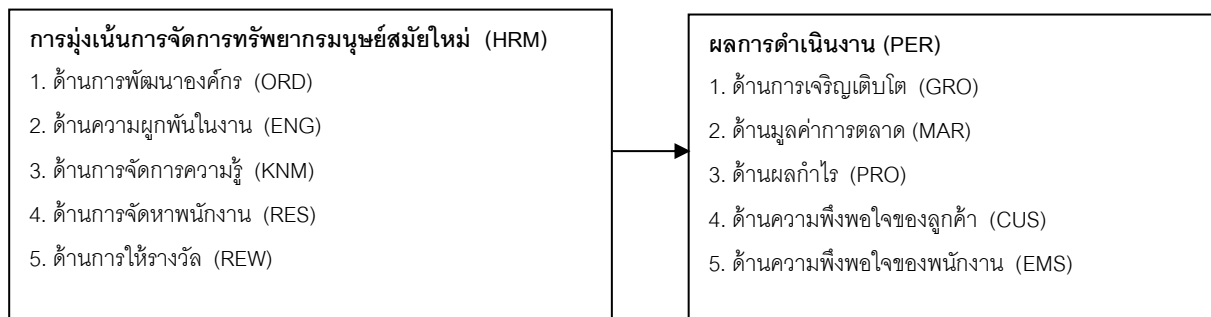
การดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไปในอนาคต

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ซึ่งจากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่กับผลการดำเนินงาน



2.1 การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ (Modern Human Resource Management Orientation) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจ และการปฏิบัติที่เกี่ยวกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายองค์กร กระบวนการต่างๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรม การจูงใจในการทำงาน การรักษามูลค่าให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กร มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล และให้ผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานแก่สมาชิกในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร (พิชิต เทพวรรณ, 2554 : 109-110) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development) หมายถึง กระบวนการพัฒนาความสามารถขององค์กร เพื่อสนองความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงและกลยุทธ์ขององค์กรด้วยการยกระดับขีดความสามารถของกลุ่มคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล กระบวนการทำงาน และโครงสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

2.1.2 ด้านความผูกพันในงาน (Engagement) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานหรือลักษณะของความรู้สึกที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายองค์กร และทุ่มเทด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอันเกิดจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีส่วนร่วมและต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรและบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

2.1.3 ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

2.1.4 ด้านการจัดหาพนักงาน (Resourcing) หมายถึง กระบวนการกลั่นกรอง สรรหา และคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติ คุณวุฒิทางการศึกษา มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพการดำเนินงานและสามารถสร้างความได้เปรียบแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น

2.1.5 ด้านการให้รางวัล (Reward) หมายถึง กระบวนการสร้างแรงจูงใจ ดึงดูดใจรวมทั้งการพัฒนา นโยบายการให้รางวัลกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีศักยภาพสูง เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.2 ผลการดำเนินงาน (Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและหน้าที่ที่มีการวัดหรือการประเมินความสำเร็จขององค์กรในการดำเนินงานหรือจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน ดังนั้น ผลการดำเนินงานขององค์กรถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน (Santos & Brito, 2012 : 102-103) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านการเจริญเติบโต (Growth) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานและการบริหารของกิจการมีส่วนช่วยในการปรับปรุงกิจการให้ดีขึ้น การเพิ่มขึ้นของอัตราส่วนของผลผลิตต่อวัตถุดิบที่ใช้เพื่อการผลิต และเป็นการเพิ่มขึ้นของประสิทธิผลปัจจัยการผลิต ทำให้องค์กรขยายใหญ่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ได้แก่ การเจริญเติบโตทางการตลาด การเจริญเติบโตของสินทรัพย์ การเจริญเติบโตของรายได้สุทธิและการเจริญเติบโตของจำนวนพนักงานภายในองค์กร

2.2.2 ด้านมูลค่าการตลาด (Market Value) หมายถึง มูลค่าที่เป็นตัวเงินซึ่งประมาณค่าเป็นราคาสินทรัพย์ที่สามารถใช้ตกลงซื้อขายระหว่างกันได้ ผู้ขายเต็มใจขาย ผู้ซื้อเต็มใจซื้อ ณ วันที่ประเมินมูลค่าภายใต้การซื้อขายปกติที่ผู้ซื้อและผู้ขายไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวเนื่องกัน

2.2.3 ด้านผลกำไร (Profitability) หมายถึง การวัดผลจากกิจกรรมการผลิต โดยพิจารณาจากกิจกรรมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น การผลิต การขาย เป็นต้น กำไรที่เกิดจากการดำเนินงานของกิจการสามารถใช้วัดประสิทธิภาพความมั่นคงทางการเงินขององค์กรได้ ได้แก่ ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตรากำไรขั้นต้น ผลตอบแทนจากการลงทุน รายได้สุทธิ/รายได้ ผลตอบแทนจากผู้ถือหุ้น การเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

2.2.4 ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customers Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของลูกค้าอันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจริงของสินค้าหรือผลประโยชน์จริงของสินค้าที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเองกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังระดับความพึงพอใจจะมากถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับมากกว่าผลิตภัณฑ์ตรงกับสิ่งที่คาดหวัง ลูกค้าจะผูกพันกับตราสินค้าหรือมีความจงรักภักดีในตัวสินค้าที่มากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

2.2.5 ด้านความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานทั้งในด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน มีการกำหนดเป้าหมาย

นโยบาย วางแผนและพัฒนางานอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้พนักงานทุกคนมีความกระตือรือร้น ความเป็นอิสระในการทำงาน มีการยอมรับฟังข้อคิดเห็นจากพนักงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนางานองค์กรให้ดีขึ้น ส่งผลต่อเป้าหมายสูงสุดขององค์กรต่อไป

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่มีความสัมพันธ์กับ ผลการดำเนินงาน จึงตั้งเป็นสมมุติฐาน ได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการพัฒนางาน องค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงาน

สมมุติฐานที่ 2 : การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงาน

สมมุติฐานที่ 3 : การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงาน

สมมุติฐานที่ 4 : การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการจัดหาพนักงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงาน

สมมุติฐานที่ 5 : การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการให้รางวัล มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในประเทศไทย จำนวน 582 คน (สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย, 2558 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถามผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2560 ถึง 10 เมษายน 2560 จำนวน 582 ฉบับ ตามที่อยู่ของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 60 วัน ได้รับแบบสอบถามที่ส่งคืนกลับมา จำนวน 183 ฉบับ เป็นแบบสอบถาม ที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 179 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 30.76 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยัง ประชากรกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, and Day (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมี อัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ว่ามีขนาดตัวอย่างเพียงพอในการนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่เป็นตัวแปรอิสระซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ พิชิต เทพวรรณ (2554 : 109-110) 1) ด้านการพัฒนางาน องค์กร จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาความสามารถขององค์กร เพื่อสนองความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง และกลยุทธ์ขององค์กรด้วยการยกระดับขีดความสามารถของกลุ่มคน และความสัมพันธระหว่างกลุ่มคน กระบวนการ ทำงานและโครงสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ด้านความผูกพันในงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุม เนื้อหาเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานหรือลักษณะของความรู้สึกที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธอัน เหนียวแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร 3) ด้านการ จัดการความรู้ จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ 4) ด้านการจัดหา

พนักงาน จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการกลั่นกรองสรรหา คัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติคุณวุฒิทางการศึกษา มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

5) ด้านการให้รางวัล จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการสร้างแรงจูงใจ ดึงดูดใจรวมทั้งการพัฒนานโยบายการให้รางวัลกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีศักยภาพสูง เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ผลการดำเนินงานเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Santos and Brito (2012 : 102-103) ดังนี้ 1) ด้านการเจริญเติบโต จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานและการบริหารของกิจการมีส่วนช่วยในการปรับปรุงกิจการให้ดีขึ้น การเพิ่มขึ้นของอัตราส่วนของผลผลิตต่อวัตถุดิบที่ใช้เพื่อการผลิต ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ 2) ด้านมูลค่าการตลาด จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับมูลค่าที่เป็นตัวเงินซึ่งประมาณค่าเป็นราคาของสินทรัพย์ที่สามารถใช้ดักกลซื้อขายระหว่างกันได้ 3) ด้านผลกำไร จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการวัดผลจากกิจกรรมการผลิตโดยพิจารณาจากกิจกรรมในการดำเนินงานขององค์กร กำไรที่เกิดจากการดำเนินงานสามารถใช้วัดประสิทธิภาพความมั่นคงทางการเงินขององค์กรได้ 4) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้สึกลึกซึ้งหรือผิดหวังของลูกค้าอันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจริงของสินค้าหรือผลประโยชน์จริงของสินค้าที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเองกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง 5) ด้านความพึงพอใจของพนักงาน โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้สึกลึกซึ้งหรือทัศนคติของพนักงานทั้งในด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยการผ่านพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน และหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.543 – 0.891 และผลการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.668 – 0.899 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 245) ได้เสนอว่า การทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเพียงพอ และทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha- Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค Cronbach ซึ่งการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.861 – 0.944 และผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.915 - 0.945 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 245) ได้เสนอว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่า เครื่องมือมีคุณภาพเพียงพอ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย

$$\text{สมการ PER} = \beta_0 + \beta_1 \text{ORD} + \beta_2 \text{ENG} + \beta_3 \text{KNM} + \beta_4 \text{RES} + \beta_5 \text{REW} + \mathcal{E}$$

เมื่อ PER แทน ผลการดำเนินงานโดยรวม

ORD แทน การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กร

ENG แทน การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านความผูกพันในงาน

KNM แทน การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการจัดการความรู้

RES แทน การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการจัดหาพนักงาน

REW แทน การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการให้รางวัล

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย

ตัวแปร	PER	ORD	ENG	KNM	RES	REW	VIFs
$\bar{X}$	3.78	3.93	3.89	4.01	3.97	3.75	
S.D	0.59	0.60	0.62	0.69	0.64	0.69	
PER	-	0.758*	0.729*	0.734*	0.769*	0.736*	
ORD		-	0.831*	0.791*	0.712*	0.696*	3.722
ENG			-	0.822*	0.764*	0.757*	4.898
KNM				-	0.757*	0.727*	3.945
RES					-	0.707*	2.914
REW						-	2.700

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ มีค่าตั้งแต่ 2.700 – 4.898 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ขึ้นได้ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่โดยรวมของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย

การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สมัยใหม่	ผลการดำเนินงาน		t	p-value
	โดยรวม (PER)			
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	ถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.413	0.168	2.450	0.015*
ด้านการพัฒนาองค์กร (ORD)	0.309	0.077	4.022	0.000*
ด้านความผูกพันในงาน (ENG)	-0.059	0.085	-0.693	0.489
ด้านการจัดการความรู้ (KNM)	0.077	0.069	1.114	0.267
ด้านการจัดหาพนักงาน (RES)	0.317	0.064	4.920	0.000*
ด้านการให้รางวัล (REW)	0.217	0.057	3.792	0.000*
F = 85.352 p < 0.000 Adj R ² = 0.703				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กร (ORD) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เป็นธุรกิจที่ประกอบธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการผลิตเป็นส่วนใหญ่ ผู้บริหารองค์กรควรมุ่งเน้นการพัฒนาด้านความรู้ พุทธิกรรม ความสามารถ ทักษะและวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้รับการพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนั้น การพัฒนาองค์กรจึงถือเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสูงสุดของธุรกิจต้องให้ความสำคัญและมุ่งเน้น ในการพัฒนาเป็นปัจจัยแรก หากองค์กรได้รับการพัฒนาที่ดีและมีกระบวนการที่ถูกต้อง จะส่งผลดีต่อองค์กรทำให้มี ผลการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคตต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา พันระ (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนารายบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งการพัฒนาความรู้แต่ละบุคคล การพัฒนาทางด้านวิชาชีพ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2) การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการจัดหาพนักงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากในภาวะปัจจุบันธุรกิจมีหลายประเภทซึ่งแต่ละประเภทมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทำให้ผู้บริหารขององค์กร ต้องมีการวางแผนในการดำเนินงานหลายเรื่อง เช่น ด้านการเงิน การพัฒนา และปรับปรุงระบบการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร มีการสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพและให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามคุณสมบัติและความถนัดของตน ซึ่งทำการบริหารงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภา วรณแก้ว (2550 : 7) พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการวางแผนกลยุทธ์ ด้านทรัพยากรมนุษย์และวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสมและถูกต้องตามกระบวนการของงานด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งประกอบด้วยการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน การฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาอาชีพ การประเมินผลการดำเนินงานตลอดจนการให้รางวัลพนักงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีกับพนักงานภายในองค์กรส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จในอนาคตต่อไป

3) การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการให้รางวัล (REW) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เป็นธุรกิจที่ประกอบธุรกิจด้านกิจการอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และชิ้นส่วนต่างๆ ของรถยนต์ส่งออกทั้งภายในและต่างประเทศ สร้างรายได้ให้กับธุรกิจเป็นจำนวนมากส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการผลิต หากบุคลากรภายในองค์กรได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างดี มีการส่งเสริมสนับสนุนสร้างแรงผลักดันและสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรภายในองค์กร เช่น การจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น จ่ายเงินโบนัส และการให้เงินรางวัลในโอกาสต่างๆ ฯลฯ เป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรขององค์กรอีกวิธีหนึ่ง บุคลากรทุกคนมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ มีผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gary Dcsles (2006 : 2) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นนโยบายและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องของการสรรหา การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัล การเตรียมการในเรื่องความปลอดภัยจริยธรรม และความยุติธรรมให้กับพนักงานขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านความผูกพันในงาน (ENG) และด้านการจัดการความรู้ (KNM) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงานโดยรวม อาจเนื่องมาจากบุคลากรขององค์กรยังไม่มี

บริหารจัดการความรู้ในด้านต่างๆ ที่เพียงพอ ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในองค์กร จึงส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรขาดความรักความผูกพันในงาน ซึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ลดลงทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ควรมุ่งเน้นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งสองด้าน จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดสร้างความได้เปรียบกับคู่แข่งได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด นฤมล สุนทวัธน์ (2549 : 20) กล่าวว่า การที่บุคลากรทำงานได้ดี เนื่องจากได้รับความรู้ ทักษะใหม่ๆ เข้ามาใช้อย่างต่อเนื่อง ความรู้และทักษะเหล่านั้นเป็นพลังเพิ่มให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง และเจริญเติบโตได้ประสบความสำเร็จต่อไปในอนาคต

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและผลประโยชน์ของงานวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษาผลกระทบของการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่มีผลต่อการดำเนินงานกับธุรกิจประเภทอื่นๆ เนื่องจากมีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้งานวิจัยออกมามีประสิทธิภาพ และสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายยิ่งขึ้น

5.1.2 ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายประเภท สามารถนำมาวิเคราะห์งานวิจัยได้หลายลักษณะ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

5.1.3 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบหรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการพัฒนาต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

5.1.4 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ในแต่ละด้าน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จในอนาคตต่อไป

5.2 ผลประโยชน์ของงานวิจัย

5.2.1 ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ควรสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการจัดหาพนักงาน ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านการให้รางวัล ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

5.2.2 ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ควรตระหนักถึงการพัฒนาองค์กรในรูปแบบต่างๆ ให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีการกระจายอำนาจในการบริหารงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ส่งผลดีต่อองค์กรทำให้ประสบผลสำเร็จสามารถเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจได้เป็นอย่างดี

5.2.3 ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กร ได้รับการฝึกอบรมพัฒนางานในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.4 ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนในองค์กรเท่าเทียมกัน มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจ่ายค่าตอบแทน การให้รางวัลแก่บุคลากรในองค์กรเนื่องในโอกาสต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดแรงผลักดันและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์สูงสุด

5.2.5 ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ควรศึกษาแนวทางในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความรักความสามัคคี มีความผูกพันในองค์กร มีความพึงพอใจในหน้าที่การปฏิบัติงาน เป็นต้น ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

การมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านการจัดหาพนักงาน และด้านการให้รางวัล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ควรมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรเป็นสำคัญ มีกระบวนการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ และควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนในองค์กรเท่าเทียมกัน มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจ่ายค่าตอบแทน การให้รางวัลแก่บุคลากรภายในองค์กรเนื่องในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้บุคลากรขององค์กรเกิดความรักความสามัคคี มีความผูกพันในองค์กร สร้างแรงผลักดันและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

คลังข้อมูลอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์. (2558). *สถานภาพอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์*.

สวทช. ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2558, จาก <http://www.nstda.or.th/industry/autoparts-industry>

ชนิดา พันธะ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นฤมล สุนทสวัสดิ์. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : วันทิพย์.

พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

เพ็ญญา วรธนแก้ว. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาการบัญชีทรัพยากร*

มนุษย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). *ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*.

(พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : วิจิตรทัศน์.

ศุภชัย เมืองรักษ์. (2557). *การวัดความสำเร็จขององค์กร*. ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2557, จาก

<http://www.personnel.mju.ac.th/itm-admin/uploads/29078.doc>

สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย. (2558.) *ประวัติความเป็นมาของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์*. ค้นเมื่อ 18 กันยายน

2558, จาก http://www.thaiautoparts.or.th/about_us.php

สุดารัตน์ ชินะทรัพย์. (2558). *กระแสโลกในยุคโลกาภิวัตน์*. ค้นเมื่อ 21 กันยายน 2558,

จาก <http://www.sudalarlovely.blogspot.com>.

อำนาจ รัตนสุวรรณ. (2558). *การบริหารจัดการองค์กร*. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2558, จาก

<https://blog.eduzones.com/poonpreecha/80416>

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research* (7th ed.). New York : John & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making* (4th ed.). USA : John Wiley & Son,
- Dcssles, G. (2006). *A framework for human resource management*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York : McGraw – Hill.
- Raymand, S. J. (2008). *Managing human resource* (2nd ed.). Australia : John Wiley & Sons.
- Santos. J. B., & Brito. L. A. L. (2012). *Toward an subjective measurement model for firm performance*.
Retrieved May, 2012, from <https://www.anpad.org.br/bar>

การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผล ต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

The Perception toward Transformational Leadership and the Job Satisfaction

On the Excellent Performance of the Employees at Kasikorn Bank Head Office

ลลิตา ขำศิริ* และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Lalita Kamsiri* and Viroj Jadesadalug²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ 5) เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 367 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงาน และความพึงพอใจในคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงาน

คำสำคัญ : การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

*นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*Master Student, Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²Assistant Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

Abstract

The objective of this research are to study the influence of perceived of transformational leadership, the job satisfaction, and excellent performance. The information collected by questionnaire with 376 employees in Kasikorn bank head office. Test the statistics used for data analysis include frequency, the average percentage standard, the correlation coefficient, mean and simple linear regression analysis. The findings indicate that the overall of perceived of transformational leadership the job satisfaction and excellent performance are at high level. The results of hypothesis test are that perceived of transformational leadership has a positive influence to the job satisfaction; the job satisfaction has negative influence to excellent performance. Perceived of transformational leadership has a positive influence to excellent performance. The jobs satisfaction is not mediator between perceived of transformational leadership and excellent performance. This research can be applied as a guideline for selecting personnel which transformational leadership to improve satisfaction to employees and which excellent performance.

1. บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันภายใต้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป องค์กรที่มีประสิทธิภาพในการจัดการจะต้องเป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่น และมีการพัฒนาเตรียมพร้อมเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารองค์กร จะต้องมีความตื่นตัว เฉลียวฉลาดในการที่จะบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงอย่างได้ผล การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการบริหารองค์กร เพราะเป็นขั้นตอนที่ได้คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งและเหมาะสมกับงาน ทำให้การทำงานมีคุณภาพผลงานที่ออกมาได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยรักษานักวิชาการที่มีคุณภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์กร โดยมีการพัฒนาจิตส่วสดีการให้กับพนักงาน มีการประเมินผลการทำงาน วิเคราะห์การทำงานเพื่อจัดส่วสดีการให้แกบุคคลได้อย่างเหมาะสม (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2549) กล่าวว่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือกระบวนการที่ผู้บริหารใช้คิดปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนา การบำรุงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรและสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงมาอย่างยาวนาน ธนาคารจำเป็นจะต้องแสวงหากลยุทธ์หรือรูปแบบการจูงใจพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจมีความสุขในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปลุกฝังให้พนักงานมีความรักองค์กร ผู้บริหาร ควรคำนึงว่การมีบุคลากรที่ดีในองค์กรจะช่วยพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตไปในทิศทางที่ดีขึ้นปัจจัย ที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้นำมีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2547) กล่าวว่ การจูงใจบุคคลากร คือ การสนองความต้องการแก่บุคคลากร องค์กรต้องทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเปรียบเหมือนการรักษาจิตใจให้มีกำลังสู้ต่อไป

ดังนั้น ถ้าพนักงานมีการรับรู้ในภาวะผู้นำและมีความผูกพันต่อองค์กรย่อมจะทำให้พนักงานมีความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเลือกธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศไทยและเป็นองค์กรชั้นนำที่มีความหลากหลายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางเสริมสร้างการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความแข็งแกร่งและความสำเร็จขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

2.5 เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อสมมุติฐานในการวิจัย

3.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง สิ่งที่ผู้นำทำแล้วประสบความสำเร็จหรือทำแล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆ มากกว่าที่จะมุ่งอธิบายถึงการใช้คุณลักษณะของผู้นำเพื่อให้เกิดความศรัทธาและการมีปฏิกริยาจากผู้ตาม เพราะลักษณะสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือ การมุ่งให้มีการเปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิมที่เป็นอยู่ โดยกระตุ้นให้ผู้ตามตระหนักถึงปัญหา และร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

3.1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตนเป็นแบบอย่างน่ายกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน ผู้นำมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต ผู้นำเป็นผู้มีศีลธรรม จริยธรรมสูง ไม่ใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน ประพฤติปฏิบัติตนเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและหมู่คณะ ผู้นำที่สามารถจูงใจพนักงานให้นำเอาวิสัยทัศน์ที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลตามที่ต้องการ โดยผู้นำมีการให้รางวัลแก่ความสำเร็จที่พนักงานได้กระทำ ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการเรียนรู้จากการทำงานและได้รับความก้าวหน้า

3.1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกด้วยการสื่อสารให้ผู้ตามทราบถึงความคาดหวังของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม ด้วยการสร้างแรงบันดาลใจโดยจะจูงใจให้ยึดมั่นและร่วมกันสานฝันต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร ผู้นำจะพยายามจูงใจให้ผู้ตามทำงานบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป้าหมายและผลงานนั้นสำคัญและจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลา จึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

3.1.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง ผู้นำที่แสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เกิดการเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ โดยใช้วิธีฝึกคิดทบทวนความเชื่อและค่านิยม ผู้นำจะสร้างความรู้สึกรู้สึกท้าทายให้เกิดแก่ผู้ตามและสนับสนุนให้ผู้ตามทดลองวิธีใหม่ๆ ผู้นำส่งเสริมให้ผู้ตามแสวงหาทางออกและแก้ไขวิธีต่างๆด้วยตนเอง

3.1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง ผู้นำที่มุ่งเน้นความสำคัญในการส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานที่ดีด้วยการใส่ใจ และพยายามตอบสนองต่อความต้องการเป็นรายบุคคลของผู้ตาม ผู้นำจะแสดงบทบาทเป็นโค้ช พี่เลี้ยงที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำให้ความช่วยเหลือผู้ตามได้พัฒนาระดับความต้องการที่สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระดับบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ

3.2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (Job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3.2.1 ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย (Skill Variety) คือ เป็นส่วนประกอบหนึ่งที่สามารถจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง และจะทำให้การทำงานนั้นมีคุณค่าและประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารต้องสร้างความหลากหลายให้มากขึ้นในงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการฝึกฝนและนำความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพิ่มทักษะและช่วยให้งานมีความท้าทาย ลดความเบื่อหน่ายในงานได้

3.2.2 ลักษณะของงาน (Task Identity) คือ คุณลักษณะของงานที่มีความสำคัญการรับรู้หน้าที่ ความรับผิดชอบ งานที่ทำท้าทายความสามารถ สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ โดยให้พนักงานปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบ ช่วยให้ผู้ตามสามารถสังเกตและประเมินผลงานออกมาได้ทันที ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่เสร็จสมบูรณ์

3.2.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance) คือ ผู้นำกระตุ้นให้พนักงานเห็นว่าการงานมีความสำคัญมีคุณค่า ซึ่งตัวงานจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ผู้นำจะต้องสร้างความรู้สึกรู้สึกนี้ให้กับพนักงาน ทุกงาน ทุกตำแหน่งล้วนแต่มีความหมาย ผู้นำจะต้องสื่อสารให้กับผู้ตามรู้สึกได้ว่างานที่เขาทำอยู่นั้นมันมีความหมายต่อความสำเร็จของหน่วยงานและองค์กร เมื่อพนักงานรู้สึกเช่นนั้นแล้ว เขาก็จะรักในงานที่ทำมากขึ้น ก็เพราะเขารู้สึกว่างานของตนเองนั้นมีความสำคัญต่อคนอื่น

3.2.4 ความมีอิสระภาพ (Autonomy) คือ ผู้นำเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับความไว้วางใจให้กำหนดกระบวนการคิด การตัดสินใจ และการวางแผนการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองจากหัวหน้างานในการทำงานนั้นอย่างเต็มที่

3.2.5 ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน (Feedback) คือ ผู้นำต้องให้ผู้ตามปฏิบัติงานสามารถรับรู้และเข้าใจผลการปฏิบัติงานของตนโดยตรงว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดเมื่อได้รับข้อมูลผลการปฏิบัติงานแล้ว ผลการประเมินจะช่วยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน การให้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้พนักงานไม่รู้สึกเครียดกังวลในการทำงานและยังทำให้พนักงานรู้สึกถึงความใส่ใจของผู้นำอีกด้วย

หากพนักงานมีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านความคิดสร้างสรรค์ก็จะช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น (คิวพร เสลาหลัก, 2558) และจากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำจะเห็นได้ชัดเมื่อผู้ตามได้รับรู้ถึงสิ่งที่ผู้นำแสดงออก เช่น การกระตุ้นให้ผู้ตามตั้งใจทำงานและพัฒนาการทำงาน การเอาใจใส่รายบุคคล ก็จะส่งผลให้พนักงานได้รับรู้ถึงภาวะผู้นำในตัวของผู้มา ทำให้มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ จึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

3.3 ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellent Performance) คือ ผลที่ได้จากเกณฑ์การประเมินผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผลงานเป็นที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิภาพการทำงานที่ผ่านมาอาจใช้เครื่องมือเป็นตัวพิจารณาชี้วัดการขึ้นเงินเดือน โบนัสประจำปี หรือพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนตำแหน่ง ย้ายหน้าที่ และการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานเพิ่มเติม

ผลการงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้เพื่อบรรลุเป้าหมาย ให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับผู้เกี่ยวข้อง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่าที่สุด สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถดูได้จาก เวลา ปริมาณงาน คุณภาพงานที่ผ่านมาและความพึงพอใจของทุกคน การวัดผลการปฏิบัติงานส่วนมากแล้วจะมีมาตรฐานเดียวกัน อาจมีการจัดบันทึกเปรียบเทียบ หรือใช้การทดสอบงาน สอบถามเป็นตัวชี้วัด รวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อคุณภาพผลการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในแง่บวก จะลดอัตราการลาออกของพนักงานและส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรดีตามไปด้วย (นิรุทธิ หมายดี, 2557) ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความเชี่ยวชาญที่หลากหลายมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านลักษณะของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านข้อมูลผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

จากแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญเมื่อพนักงานที่ได้รับถึงพฤติกรรมที่ผู้นำตั้งใจที่จะเป็นแบบอย่างที่ดีให้พนักงานได้ปฏิบัติตาม มีการสร้างแรงบันดาลใจใน

การทำงานให้พนักงาน นี้ถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของพนักงานและผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของพนักงาน พนักงานก็อาจจะตอบสนองด้วยการแสดงออกจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

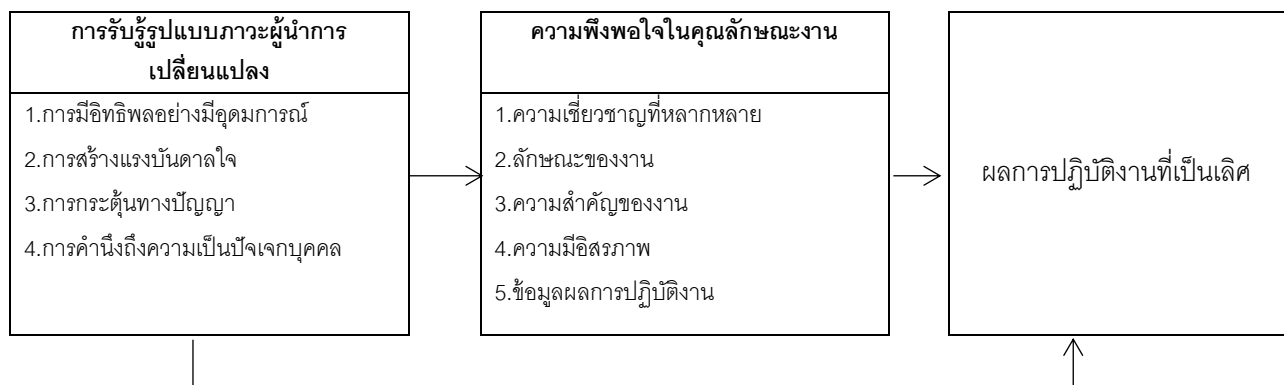
สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดจากหลายท่านด้วยเหตุผลที่ว่าผู้บริหารระดับหัวหน้าทีมและผู้อำนวยการฝ่ายของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้พนักงานและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพประกอบ

รูปภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



4. วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 4,437 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย, 2559: ออนไลน์) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) จากการคำนวณตัวอย่างเท่ากับ 367 ราย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์และส่งลิงค์แบบสอบถามทางอีเมล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและคัดเลือกข้อมูลที่สมบูรณ์จากแบบสอบถามทั้งสิ้น 367 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (4 ข้อ) ส่วนที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (17 ข้อ) ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (15 ข้อ) ส่วนที่ 4 ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (8 ข้อ) ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ (1 ข้อ) รวมทั้งสิ้น 45 ข้อ

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย 3 ส่วน ดังนี้

1) การทดสอบความเที่ยงตรง โดยทำการตรวจสอบผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และนำผลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

2) การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามด้านการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.851 – 0.905 ด้านความพึงพอใจในคุณลักษณะงานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.729 – 0.764 และด้านผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศมีค่า 0.914 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 สามารถนำไปเก็บข้อมูลและมีความเชื่อมั่นสูง (ธนัน อนุมานราชธน, 2544)

ตาราง 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	0.891
การสร้างแรงบันดาลใจ	0.905
การกระตุ้นทางปัญญา	0.878
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	0.851
ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน	
ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย	0.764
ลักษณะของงาน	0.695
ความสำคัญของงาน	0.759
ความมีอิสระภาพ	0.744
ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน	0.716
ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ	0.914

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบคุณลักษณะของตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) เมื่อพบว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันจึงใช้สถิติทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 367 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 234 คน มีอายุเฉลี่ยน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 201 คน ระดับการศึกษาพบว่ามีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 174 คน และมีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกสิกรไทยต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 216 คน การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.86) เมื่อแยกพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.84) รองลงมา คือ การสร้างแรงบันดาลใจและการกระตุ้นทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.76) เมื่อแยกพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความสำคัญของงาน ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ ลักษณะของงาน ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.78) ตามลำดับและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.79)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.85	0.86	มาก
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	4.01	0.84	มาก
2. การสร้างแรงบันดาลใจ	3.80	0.86	มาก
3. การกระตุ้นทางปัญญา	3.80	0.86	มาก
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.78	0.90	มาก
ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน	3.90	0.76	มาก
1. ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย	3.85	0.71	มาก
2. ลักษณะของงาน	3.91	0.78	มาก
3. ความสำคัญของงาน	4.07	0.75	มาก
4. ความมีอิสรภาพ	3.82	0.82	มาก
5. ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน	3.86	0.75	มาก
ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ	3.76	0.79	มาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	การรับรู้ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง (TL)			ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (JS)						EP
	II	IM	IS	IC	SV	TI	TS	AU	FE	
ค่าเฉลี่ย (mean)	4.01	3.80	3.80	3.78	3.85	3.91	4.07	3.82	3.86	3.76
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.84	0.86	0.86	0.90	0.71	0.78	0.75	0.82	0.75	0.79
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (II)										
การสร้างแรงบันดาลใจ (IM)	.717*									
การกระตุ้นทางปัญญา (IS)	.638*	.723*								
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (IC)	.652*	.767*	.749*							
ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย (SV)	.339*	.396*	.373*	.393*						
ลักษณะของงาน (TI)	.290*	.442*	.429*	.436*	.504*					
ความสำคัญของงาน (TS)	.457*	.494*	.501*	.519*	.555*	.550*				
ความมีอิสระภาพ (AU)	.492*	.614*	.557*	.598*	.543*	.475*	.582*			
ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน (FE)	.403*	.510*	.478*	.466*	.512*	.449*	.554*	.525*		
ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (EP)	.406*	.538*	.526*	.519*	.622*	.514*	.557*	.671*	.640*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.290 – 0.767 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันแต่เมื่อพิจารณาจากค่า VIF ของตัวแปรอิสระ พบว่ามีค่าตั้งแต่ 1.293 – 1.821 มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (JS)	ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ(EP)
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL)		
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (II)	0.011 (0.042)	-0.044 (0.056)
การสร้างแรงบันดาลใจ (IM)	0.202*** (0.048)	0.233*** (0.064)
การกระตุ้นทางปัญญา (IS)	0.137** (0.043)	0.192*** (0.057)
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (IC)	0.146*** (0.043)	0.122* (0.058)

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (ต่อ)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (JS)	ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (EP)
ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (JS)		
ด้านความเชี่ยวชาญ (SV)		0.234*** (0.044)
ด้านลักษณะของงาน (TI)		0.091* (0.039)
ด้านความสำคัญของงาน (TS)		0.018 (0.045)
ด้านความมีอิสรภาพ (AU)		0.288*** (0.038)
ด้านข้อมูลผลการปฏิบัติงาน (FE)		0.288*** (0.042)
Adjusted R ²	0.449	0.330 0.611

หมายเหตุ * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ (ตัวเลขแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน)

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่าการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้านพบข้อมูลดังต่อไปนี้ การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ($b = 0.011$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ($b = 0.202$, $p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ($b = 0.137$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ($b = 0.147$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความเชี่ยวชาญมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.234$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านลักษณะของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.091$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.018$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความมีอิสรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการ

ปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.288$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านข้อมูลผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.288$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.5 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = -0.044$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.233$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.192$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.122$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานซึ่งเป็นตัวแปรกลาง โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ เมื่อควบคุมตัวแปรกลาง คือ ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานทำให้การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศเพิ่มขึ้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรกลางแบบสมบูรณ์ (Full Mediator)

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน การหาค่าสัมประสิทธิ์ของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานโดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 44 แสดงให้เห็นว่า พนักงานรับรู้และเข้าใจรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรของตนเอง หรือมาจากหัวหน้างานที่มีการส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงศักยภาพการทำงานของตนเองได้อย่างเต็มที่ มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล สร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานจนสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจในแนวทางและวิธีแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นุชา สระสม (2552) ที่ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมขององค์การแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ การหาค่าสัมประสิทธิ์ของความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 61 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวนิชย์ นนทสุวรรณ (2555) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงครามและจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติ และในการศึกษครั้งนี้

พบว่า ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไป ดังนั้นความพึงพอใจในคุณลักษณะงานจึงมีหลากหลายรูปแบบ อาจมีทั้งพนักงานที่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่แท้จริง และพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีเหตุผลมาจากรูปแบบงานที่โดนหัวหน้างานสั่งการ กำหนดกรอบการทำงาน ทำให้ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 33 แสดงให้เห็นว่า หัวหน้างานมีผลต่อผลการปฏิบัติของพนักงาน เพราะสิ่งที่หัวหน้างานทำนั้น พนักงานจะเห็นและนำมาใช้เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน เช่น หัวหน้างานประพฤติตนเป็นที่ไว้วางใจ มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และยังให้คำแนะนำการทำงานกับพนักงานแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมมาตร สุโรคา (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการศึกษาศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล จากการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ แสดงให้เห็นว่าการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในขณะเดียวกัน หากพนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านความพึงพอใจในคุณลักษณะงานก็จะช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของศิวพร เสลาหลัก (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กันและเมื่อควบคุมตัวแปรกลางคือความคิดสร้างสรรค์ทำให้การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมลดลงแต่ยังคงมีนัยสำคัญ จึงสรุปได้ว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง ทั้งในเรื่องรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย เป็นการส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ส่วนตัวที่สามารถนำมาใช้ได้จริงในการปฏิบัติหน้าที่

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

ประโยชน์จากการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ได้รับประโยชน์จากการวิจัย ดังนี้

ประโยชน์ด้านการจัดการ

1. ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปคัดเลือกบุคลากรที่มีภาวะผู้นำ กำหนดนโยบายด้านการพัฒนา

ภาวะผู้นำขององค์กร เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำมากกว่าตำแหน่งอื่น

2. สามารถนำการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางให้บุคลากรเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงการทำงานบางขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการเสริมสร้างภาวะผู้นำ ผลการปฏิบัติงานและ เป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาวิจัยทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ จนเกิดการบูรณาการทางทฤษฎี เพื่อสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ศึกษาโดยใช้การทดสอบตัวแปรกลาง ด้วยการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ถ้าพนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานสูง ย่อมทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 367 ราย ซึ่งเป็นการเลือกศึกษาเฉพาะองค์กรเพียงแห่งเดียวเท่านั้น ซึ่งในอนาคตผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรมีการศึกษาด้านการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์กรอื่น ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อขยายขอบเขตการศึกษามากขึ้น เนื่องจากการศึกษาดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้หัวหน้างานและพนักงานได้นำไปใช้ปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันอย่างเหมาะสม
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีม ความผูกพันในองค์กร เป็นต้น
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อาจได้ข้อมูลที่จำกัด ไม่ครอบคลุม ดังนั้น ควรมีการทำการศึกษาลึก หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ ในด้านการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้น

7. สรุปผลการวิจัย

การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน

เป็นตัวแปรกลางแบบสมบูรณ (Full Mediator) อย่างไรก็ดีตามผลการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างภาวะผู้นำและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ฐานิชย์ นนทสุวรรณ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงครามและจังหวัดนครปฐม*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2547). *ภาวะผู้นำ และผู้นำเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส
- นิรุทธิ์ หมายดี. (2557). *ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา แผนกสินเชื่อ บริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นุชา สระสม. (2552). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: ท้อป
- วิชัย ไถสุวรรณจินดา. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช
- ศิวพร เสง่าหลัก. (2558). *การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สมมารณ สุโรคา. (2553). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารการศึกษาศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ตามแบบจำลองคอปูลาของความผันผวนระหว่างผลตอบแทนของ
ราคาน้ำมันกับผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
Relationships According to Copula Model Between Volatility of Oil Price Returns
and Returns of Thailand Stock Exchange Indices

ณัฐธภา มีศรี¹ ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย² และสุจรรยพินธ์ สุวรรณพันธ์³

Natthapha Meesri¹ Chaiwuth Tangsomchai² and Suchanphin Suwanaphan³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ของความผันผวนโดยใช้แบบจำลองคอปูลา ซึ่งใช้ข้อมูลรายวันตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2550 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 ระยะเวลารวม 10 ปี จากการศึกษาพบว่าแบบจำลอง Student-t Copula คือ แบบจำลองที่เหมาะสมที่สุดในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผันผวนผลตอบแทนราคาน้ำมันกับความผันผวนผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลลัพธ์จากแบบจำลองนี้พบว่า ทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์ที่ปลายหางทั้งสองข้างของข้อมูล ซึ่งบ่งบอกว่าเกิดความสัมพันธ์ในช่วงที่ความผันผวนต่ำมากและความสัมพันธ์ในช่วงที่ความผันผวนสูงมาก แต่เป็นค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ในขณะที่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผันผวนผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคพบว่า แบบจำลองที่เหมาะสมที่สุดคือ แบบจำลอง Normal Copula แสดงว่าความสัมพันธ์ที่ปลายหางทั้งสองข้างของข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นการนำผลตอบแทนของราคาน้ำมันมาใช้เป็นตัวแทนในการหาแนวโน้มของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอาจจะไม่เหมาะสม เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอยู่ในระดับต่ำ

คำสำคัญ : ราคาน้ำมัน, ดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, ความผันผวน, แบบจำลองคอปูลา

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

* Master Student, Master of Science in Finance, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University

^{2,3} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

^{2,3} Assistant Professor, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University

Abstract

This paper aims at studying the relationship of volatility by using copula model. The daily data from January 2007 to December 2016, totally of 10 years, are used in this study. The results show that Student-t Copula model is the best model for investigating the relationship between volatility of oil price returns and volatility of returns from the Thailand Stock Exchange Index. By using the model, it shows that there is tail dependence of left data and right data. It also shows that their relationship emerged during the very low volatility and the very high volatility, but their relationship is in low level. In addition, the study of relationship between volatility of oil price returns and volatility of returns from SET Energy & Utilities Sector Index, it can be seen that the best model is Normal Copula. The result indicates that there is no relationship between its tails. In short, the oil price returns cannot be a proper indicator of stock price index because oil price changes are slightly related to return from Thailand Stock Exchange Index.

Keywords : Oil price, Thailand Stock Exchange Indices, Volatility, Copula Model

1. บทนำ

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Stock Exchange of Thailand : SET) มีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวกลางของการระดมทุนจากนักลงทุนไปสู่ภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนภาคธุรกิจ ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเติบโต โดยตลาดหลักทรัพย์ได้จัดทำดัชนีตลาดหลักทรัพย์ (SET Index) เพื่อแสดงการเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ทั้งหมด ซึ่งใช้วิธีการคำนวณแบบถ่วงน้ำหนักด้วยมูลค่าตลาด โดยใช้หุ้นสามัญจดทะเบียนทุกตัวในตลาด ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมันเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในดัชนีตลาดหลักทรัพย์ เนื่องจากน้ำมันถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อกิจการเกือบทุกภาคส่วนทั้งทางตรงและทางอ้อม

ในปัจจุบันสินค้าน้ำมันมีบทบาทต่อเศรษฐกิจ เนื่องจากทุกธุรกิจต้องพึ่งพาน้ำมันและการที่ราคาน้ำมันมีการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลกระทบต่อต้นทุนโดยรวมของบริษัท โดยเฉพาะกลุ่มบริษัทที่ต้องใช้น้ำมันเป็นหลัก ทำให้บริษัทโดยส่วนใหญ่มีความกังวลต่อความผันผวนของราคาน้ำมัน อีกทั้ง ผลกระทบต่อตลาดการเงินเกิดจากปัจจัยต่างๆ หลายด้านทั้งปัจจัยภายในและภายนอก จากการศึกษาหาความสัมพันธ์โดยทั่วไปในปัจจุบัน นิยมใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ซึ่งต้องอยู่ภายใต้สมมติฐานว่าข้อมูลต้องมีการแจกแจงแบบปกติและมีความสัมพันธ์เชิงเส้น แต่อย่างไรก็ตามทั้งดัชนีตลาดหลักทรัพย์และราคาน้ำมันนั้นมีความผันผวนสูงตามภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน ทำให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่อยู่ภายใต้ข้อสมมติฐาน (Assumption) ที่ว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ทำให้การใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันมาหาค่าความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลลัพธ์ที่ได้จะมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง (Bias) จึงมีการเสนอแนวคิดที่สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลที่มีการแจกแจงที่แตกต่างกัน และข้อมูลไม่จำเป็นต้องมีการแจกแจงแบบปกติโดย Sklar (1959) ซึ่งทำให้ผลลัพธ์ของความสัมพัทธ์มีความถูกต้อง (Unbias) และน่าเชื่อถือมากขึ้น การเชื่อมโยงความสัมพันธ์นี้เรียกว่า "คอปูลา" จากงานวิจัยของ (Ciner C., 2001) ที่พบว่าไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างราคาน้ำมันกับตลาดหลักทรัพย์สหรัฐฯ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างราคาน้ำมันกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในประเทศไทย จึงอาจมีความผันผวนแบบไม่สมมาตร (Asymmetric) และไม่เป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง จึงสนใจนำแบบจำลองคอปูลามาหาความสัมพันธ์ระหว่างความผันผวนผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนของอัตราผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์

แห่งประเทศไทย และความสัมพันธ์ระหว่างความผันผวนผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนของอัตราผลตอบแทนจากดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค เนื่องจากเป็นหมวดธุรกิจที่มีบริษัทเกี่ยวข้องกับน้ำมันโดยตรงจึงอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทในหมวดธุรกิจดังกล่าว เพื่อจะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของความผันผวนระหว่างผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับผลตอบแทนดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการลงทุนของนักลงทุน ผู้จัดการความเสี่ยงและผู้เกี่ยวข้อง

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Nguyen and Bhatti (2012) ได้ศึกษาเรื่อง Copula Model Dependency Between Oil Prices and Stock Markets : Evidence from China and Vietnam โดยใช้วิธีนอนพารามेटริกและพารามेटริก(Non-Parametric and Parametric Statistics) กับแบบจำลองคอปูลา (Copula Model) ซึ่งใช้ข้อมูลรายวันตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000 ถึงปี ค.ศ. 2009 ของการศึกษาในประเทศจีน ส่วนของประเทศเวียดนามใช้ข้อมูลรายวันตั้งแต่ปี ค.ศ. 2002 ถึงปี ค.ศ. 2009 การศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างราคาน้ำมันและตลาดหลักทรัพย์ในประเทศเวียดนามโดยใช้แบบจำลองคอปูลามีความสัมพันธ์ในช่วงความผันผวนต่ำ ในขณะที่ตลาดหลักทรัพย์จีนไม่พบความสัมพันธ์ใดๆ ในช่วงความผันผวนสูงกับความผันผวนต่ำระหว่างตลาดหลักทรัพย์ประเทศจีนกับราคาน้ำมัน ผลจากการศึกษาค้นคว้านี้ สามารถช่วยให้นักลงทุนและผู้จัดการกองทุนนำไปใช้เป็นกลยุทธ์การลงทุนเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากราคาน้ำมัน และรัฐบาลก็สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายเศรษฐกิจ

Guliman (2015) ได้ทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างราคาน้ำมันและตลาดหลักทรัพย์ในฟิลิปปินส์โดยวิธี Vector Autoregression (VAR) Model และ Granger Causality Test โดยใช้ข้อมูลรายเดือน ตั้งแต่เดือนมกราคมปี ค.ศ. 1996 ถึงเดือนธันวาคมปี ค.ศ. 2014 จากการศึกษาพบว่าตลาดหลักทรัพย์ฟิลิปปินส์หลังจากปรับระดับเงินเฟ้อกับราคาน้ำมันรายเดือนนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน และจากผลของการทดสอบ Granger Causality นั้นพบว่า ราคาน้ำมันไม่ส่งผลกระทบต่อค่าเคลื่อนไหวของตลาดหลักทรัพย์ฟิลิปปินส์

Hayky and Naim (2016) ได้ศึกษาเรื่อง The Relationship Between Oil Price and Stock Market Index: An Empirical Study from Kuwait โดยใช้แบบจำลอง Markov-switching ซึ่งเป็นการประมาณการค่าความผันผวนในแต่ละสภาวะ โดยแบ่งเป็น 2 สภาวะคือ สภาวะความผันผวนสูงและสภาวะความผันผวนต่ำ โดยใช้ข้อมูลรายเดือนตั้งแต่มกราคมปี ค.ศ. 2005 ถึงเดือนกันยายนปี ค.ศ. 2015 พบว่าในสภาวะความผันผวนสูงของราคาน้ำมันส่งผลกระทบระหว่างความสัมพันธ์ผลตอบแทนดัชนีตลาดหลักทรัพย์กับผลตอบแทนราคาน้ำมันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ในทางกลับกันในสภาวะความผันผวนต่ำของราคาน้ำมันไม่ส่งผลกระทบระหว่างความสัมพันธ์ผลตอบแทนดัชนีตลาดหลักทรัพย์กับผลตอบแทนราคาน้ำมัน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 ขอบเขตเนื้อหาการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้ข้อมูลรายวันราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2550 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ระยะเวลารวม 10 ปี โดยเก็บข้อมูลจากฐานข้อมูล Thomson Reuters Datastream

3.2 วิธีการดำเนินการ มีขั้นตอนดังนี้

3.2.1 ปรับข้อมูลราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค ให้อยู่ในรูปอัตราผลตอบแทน (Log Return) สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$R(t) = \ln\left(\frac{P_t}{P_{t-1}}\right)$$

โดยที่ $R(t)$ คือ ผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค และผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์

P_t คือ ดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค และราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ณ เวลา t

P_{t-1} คือ ดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค และราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ณ เวลา $t-1$

3.2.2 นำข้อมูลของผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นข้อมูลอนุกรมเวลา (Time Series Data) ต้องมาทดสอบความนิ่งของข้อมูล (Unit Root Test) เพื่อให้ไม่เกิดปัญหาของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในสมการที่ไม่แท้จริง (Spurious Regression) (ทรวงศ์ศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2547) คือผลค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าไม่ถูกต้อง

โดยใช้วิธีการทดสอบ 2 วิธี ดังนี้

1) การทดสอบ Augmented Dickey – Fuller (ADF Test)

$$\Delta X_t = X_t - X_{t-1} = \theta X_{t-1} + \sum_{i=1}^n \beta \Delta X_{t-i} + \varepsilon_t$$

$$\Delta X_t = X_t - X_{t-1} = C + \theta X_{t-1} + \sum_{i=1}^n \beta \Delta X_{t-i} + \varepsilon_t$$

$$\Delta X_t = X_t - X_{t-1} = C + \alpha t + \theta X_{t-1} + \sum_{i=1}^n \beta \Delta X_{t-i} + \varepsilon_t$$

โดยที่ ΔX_t คือ ผลต่าง ณ วันปัจจุบันกับวันก่อนหน้าของผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค

X_t คือ ข้อมูลอนุกรมเวลาของผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค ณ เวลา t

X_{t-1} คือ ข้อมูลอนุกรมเวลาของผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค ณ เวลา $t-1$

ทั้งนี้ C, α, θ, β คือ ค่าคงที่

t คือ ค่าแนวโน้มเวลา

ε_t คือ ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่ม

2) การทดสอบ Phillips-Perron (PP Test)

$$\Delta Y_t = Y_t - Y_{t-1} = \gamma Y_{t-1} + \varepsilon_t$$

$$\Delta Y_t = Y_t - Y_{t-1} = C + \gamma Y_{t-1} + \varepsilon_t$$

$$\Delta Y_t = Y_t - Y_{t-1} = C + \alpha t + \gamma Y_{t-1} + \varepsilon_t$$

โดยที่ ΔY_t คือ ผลต่าง ณ วันปัจจุบันกับวันก่อนหน้าของผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค

Y_t คือ ข้อมูลอนุกรมเวลาของผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค ณ เวลา t

Y_{t-1} คือ ข้อมูลอนุกรมเวลาของผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค ณ เวลา $t-1$

ทั้งนี้ C, α, γ คือ ค่าคงที่

t คือ ค่าแนวโน้มเวลา

ε_t คือ ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่ม

3.2.3 นำข้อมูลอนุกรมเวลาของผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค มากำหนดค่าความผันผวนด้วย ARMA(p,q)-GARCH(1,1) เนื่องจากเป็นที่นิยมใช้ในการประมาณค่าการแจกแจงเดี่ยว (Marginal Distribution) ดังเช่น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผันผวนของผลตอบแทนราคาหุ้นและอัตราแลกเปลี่ยนโดย (Puarattanaarunkorn O., et al., 2016) ได้ใช้ ARMA(p,q)-GARCH(1,1) ในการหาความสัมพันธ์ไม่สมมาตรของผลตอบแทนราคาหุ้นและอัตราแลกเปลี่ยน ซึ่งแบบจำลอง Autoregressive Moving Average (ARMA(p,q)) เขียนเป็นสมการดังนี้ (Box-Jenkins, 1976)

$$X_t = \alpha + \sum_{i=1}^p \beta_i X_{t-i} + \sum_{j=1}^q \gamma_j \varepsilon_{t-j} + \varepsilon_t$$

โดยที่ X_t คือ ข้อมูลที่นำมาทดสอบ ณ เวลา t

X_{t-1} คือ ข้อมูลที่นำมาทดสอบ ณ เวลา $t-1$

ทั้งนี้ β_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของข้อมูลที่นำมาทดสอบ

ε_t คือ ค่าความคลาดเคลื่อน ณ เวลา t

ε_{t-1} คือ ค่าความคลาดเคลื่อน ณ เวลา $t-1$

γ_j คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของค่าความคลาดเคลื่อน

3.2.4 การทดสอบข้อมูลอนุกรมเวลา มี 2 วิธีการดังนี้

3.2.4.1 การทดสอบ Lagrange Multiplier (LM-Test) เพื่อบอกว่าข้อมูลอนุกรมเวลาที่ศึกษามีปัญหาอัตสหสัมพันธ์ (Autocorrelation) ของความคลาดเคลื่อน (Error) หรือไม่ โดยวิธีการทดสอบ LM-Test มีสมการดังนี้

$$Y_t = \sum_{i=1}^n \beta_i X_{it} + \sum_{p=1}^n \rho_p u_{t-p} + \varepsilon_t$$

โดยที่ Y_t คือ ผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค

X_{it} คือ ผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ ผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคก่อนหน้า

ทั้งนี้ β_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของผลตอบแทนที่ศึกษา

ρ_p คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของความคลาดเคลื่อน

u_{t-p} คือ ค่าความคลาดเคลื่อน ณ เวลา $t-p$

ε_t คือ ค่าความคลาดเคลื่อน ณ เวลา t

3.2.4.2 การทดสอบ Kolmogorov - Smirnov (KS Test) เพื่อบอกว่าลักษณะข้อมูลของอนุกรมเวลาของผลตอบแทนของตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ มีการแจกแจงแบบยูนิฟอร์มหรือไม่ โดยค่า KS Test คำนวณจากสมการดังนี้

$$D = \text{Max}|F(x) - S(x)|$$

โดยที่ $F(x)$ คือ ฟังก์ชันการแจกแจงแบบยูนิฟอร์ม

$S(x)$ คือ ความถี่สะสมสัมพัทธ์ของค่าสังเกตจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2.5 การทดสอบแบบจำลองคอปูลา (Copula Model) เนื่องจากแบบจำลองคอปูลาคือฟังก์ชันการแจกแจงร่วมของข้อมูลของตัวแปรสุ่ม X_n ที่มีฟังก์ชันการแจกแจงมาร์จินัล (Marginal Distribution Function : F_n) เหมือนหรือต่างกัน ดังนั้นฟังก์ชันการแจกแจงร่วมของตัวแปรผ่านฟังก์ชันคอปูลานี้สามารถเขียนได้ดังนี้

$$H(x, y) = C\{F(x), G(y)\}$$

โดยที่ C คือ ฟังก์ชันคอปูลาของฟังก์ชันการแจกแจงมาร์จินัลของตัวแปรสุ่ม

$F(x)$ คือ ฟังก์ชันการแจกแจงมาร์จินัลของ x

$G(y)$ คือ ฟังก์ชันการแจกแจงมาร์จินัลของ y

3.2.6 การหาความสัมพันธ์ของความผันผวนโดยใช้แบบจำลองคอปูลา โดยในการศึกษาครั้งนี้จึงเลือกรูปแบบฟังก์ชันคอปูลา 5 รูปแบบซึ่งเป็นกลุ่มนิยมใช้กันมากในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางด้านการเงินที่สำคัญ โดยอธิบายได้ดังนี้

1) Normal Copula เป็นฟังก์ชันคอปูลา $C^{Ga}(u, v)$ ที่เชื่อมโยงตัวแปร X และ Y สำหรับการพรรณนาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวแปร

$$C^{Ga}(u, v) = \Phi_\delta(\Phi^{-1}(u), \Phi^{-1}(v))$$

2) Student-t Copula เป็นฟังก์ชันคอปูลาที่มีการแจกแจงที่มีหางอ้วนกว่าการแจกแจงแบบปกติ

$$C^t(u, v) = \int_{-\infty}^{t_v^{-1}(u)} \int_{-\infty}^{t_v^{-1}(v)} \frac{1}{2\pi\sqrt{1-\delta^2}} e^{\left(1 + \frac{(x^2 - 2\delta xy + y^2)}{2(1-\delta^2)}\right)^{-\frac{(v+2)}{2}}} dx dy$$

3) Clayton Copula เป็นฟังก์ชันคอปูลาที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของค่าตัวแปรที่มีการกระจุกตัวค่อนข้างต่ำ (Lower Tail Dependence) ได้ดี

$$C^C(u, v) = \text{Max}\left\{\left(u^{-\theta} + v^{-\theta} - 1\right)^{-\frac{1}{\theta}}, 0\right\}, \theta \in [-1, \infty] \setminus \{0\}$$

4) Gumbel Copula เป็นฟังก์ชันคอปูลาที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของค่าตัวแปรที่มีการกระจุกตัวค่อนข้างสูง (Upper Tail Dependence) ได้ดี

$$C^G(u, v) = e^{\left\{-[(-\ln u)^\theta + (-\ln v)^\theta]^{\frac{1}{\theta}}\right\}}, \theta \in [1, \infty)$$

5) Frank Copula เป็นฟังก์ชันคอปูลาที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของค่าตัวแปรที่มีการกระจุกไม่ค่อนไปทั้งทางขวาและทางซ้าย (No Tail Dependence)

$$C^F(u, v) = -\frac{1}{\theta} \log \left[1 + \frac{(e^{(-\theta u)-1})(e^{(-\theta v)-1})}{e^{(-\theta)-1}} \right], \theta \in \mathbb{R} \setminus \{0\}$$

3.2.7 การคัดเลือกตัวแบบจำลองคอปูลาที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากค่าเกณฑ์สารสนเทศไอซีกี (Akaike Information Criteria: AIC) เป็นเกณฑ์ในการเลือกแบบจำลอง โดยตัวแบบจำลองที่มีค่า AIC ต่ำที่สุดนั้นเป็นตัวแบบที่มีความคลาดเคลื่อนของข้อมูลน้อยที่สุด แม่นยำและมีประสิทธิภาพในการอธิบายการขึ้นอยู่กันระหว่างชุดข้อมูลมากที่สุด อย่างไรก็ตาม AIC นั้นจะใช้ได้ดีในกรณีที่ตัวอย่างมีขนาดใหญ่ โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นข้อมูลรายวัน และระยะเวลารวม 10 ปี ดังนั้นตัวอย่างจึงมีขนาดใหญ่ ทำให้เหมาะสมที่จะใช้ AIC เป็นเกณฑ์ในการเลือกแบบจำลอง โดยเมื่อได้แบบจำลองที่เหมาะสมแล้ว จึงมาพิจารณาค่าทาวของเคนดอลล์ (Kendall's Tau) ของคอปูลาที่เหมาะสมนั้น เพื่อนำค่าที่ได้มาใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์และใช้ในการเปรียบเทียบในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความผันผวนอัตราผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนอัตราผลตอบแทนของดัชนีราคาตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

4.1 แสดงข้อมูลสถิติทั่วไปของตัวแปร

ตาราง 1 ค่าสถิติทั่วไปของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคและผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์

ตัวแปร (Variable) (ADF Test)	Prob	Level
SET Index	0.0001	-49.308
Energy & Utilities Index	0.0001	-50.738
Crude Oil Price	0.0001	-49.908
ตัวแปร (Variable) (PP Test)	Prob	Level
SET Index	0.0001	-49.324
Energy & Utilities Index	0.0001	-50.739
Crude Oil Price	0.0001	-49.918

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่า ผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคให้ผลตอบแทนเฉลี่ยเป็นบวกเท่ากับ 0.0003 และ 0.0002 ตามลำดับ ในขณะที่ผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ให้ผลตอบแทนเฉลี่ยที่เป็นลบเท่ากับ -0.00003 โดยค่าสถิติ JB Statistic ใช้สำหรับการทดสอบการกระจายแบบปกติ พบว่าผลตอบแทนของทั้งสามปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่าผลตอบแทนทั้งสามนั้นไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ และจากค่าความเบ้ (Skewness) จะพบว่าความเบ้ของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคนั้นมีค่าติดลบ แสดงว่าจุดผลตอบแทนสูงสุดจะอยู่ทางด้านขวามากกว่า และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของทั้งผลตอบแทนทั้งสามมีค่าค่อนข้างมากแสดงให้เห็นถึง

ว่าผลตอบแทนมีช่วงปลายหางที่หนา จากสถิติข้างต้นทำให้การหาความสัมพันธ์โดยใช้วิธีคอปูลามีความเหมาะสม เพื่อตรวจหาความสัมพันธ์ของความผันผวนช่วงหางได้ (Tail dependence)

4.2 ผลการทดสอบความนิ่งของข้อมูล (Unit Root Test) โดยวิธีการทดสอบ Augmented Dickey Fuller Test (ADF Test) และ Phillips – Person Test (PP Test)

ตาราง 2. ผลการทดสอบวิธีการทดสอบ Augmented Dickey Fuller Test และ Phillips – Person Test ของผลตอบแทนจากดัชนีราคาน้ำมันตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค และผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์

สถิติ	ผลตอบแทนของดัชนีราคา หุ้นตลาดหลักทรัพย์	ผลตอบแทนของดัชนีราคา หมวดธุรกิจพลังงานและ สาธารณูปโภค	ผลตอบแทนของ ราคาน้ำมันดิบ เบรนท์
ค่ามากที่สุด	0.075	0.0979	0.179
ค่าน้อยที่สุด	-0.111	-0.147	-0.168
ค่าเฉลี่ย	0.0003	0.0002	-0.00003
ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	0.012	0.017	0.022
ความเบ้	-0.642	-0.303	0.243
ความโด่ง	10.725	9.082	8.805
ค่าสถิติ JB Statistic	6666.50(0.00)	4061.192(0.00)	3688.549(0.00)
ผลรวม	0.820	0.397	-0.076
จำนวนข้อมูล	2609	2609	2609

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลมีลักษณะนิ่ง (Stationary) ของผลตอบแทนของดัชนีราคาน้ำมันตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค และผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ โดยได้พิจารณาการค่าความน่าจะเป็น (Probability) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ซึ่งหมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลักที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 99

4.3 ผลการทดสอบปัญหาอัตสหสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อน (Residual) โดยวิธี LM-Test

ตาราง 3 ผลทดสอบ Lagrange Multiplier ความคลาดเคลื่อน (Residual) ของผลตอบแทนจากดัชนีราคาน้ำมันตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค และผลตอบแทนของน้ำมันดิบเบรนท์

ตัวแปร (Variable)		F-statistic	Probability
First Lag	SET Index	1.189	0.276
	Energy & Utilities Index	0.099	0.753
	Crude Oil Price	2.373	0.124
ตัวแปร (Variable)		F-statistic	Probability
Second Lag	SET Index	1.046	0.351
	Energy & Utilities Index	0.451	0.637
	Crude Oil Price	1.460	0.232

จากตาราง.3 ผลการทดสอบปัญหาอัตโนมัติของความคลาดเคลื่อน (Residual) ของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค และผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ มีค่า Probability มากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้เท่ากับ 0.01 ยอมรับสมมติฐานหลักแสดงว่าไม่เกิดปัญหาอัตโนมัติของความคลาดเคลื่อน ทั้งค่า 3 ค่า

4.4 ผลการทดสอบการแจกแจงแบบยูนิฟอร์มโดยวิธี KS Test

ตาราง 4 ผลทดสอบการแจกแจงยูนิฟอร์ม โดยวิธี Kolmogorov Smirnov ของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค และผลตอบแทนของน้ำมันดิบเบรนท์

KS Test	Kolmogorov-Smirnov Statistic	P-Value
SET Index	0.044	0.013
Energy & Utilities Index	0.030	0.183
Crude Oil Price	0.023	0.473

จากตาราง 4. แสดงผลทดสอบโดยวิธี Kolmogorov - Smirnov ที่ทดสอบว่าลักษณะข้อมูลของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค และผลตอบแทนของราคาน้ำมันดิบเบรนท์ พบว่าค่า P-Value ของข้อมูลของผลตอบแทนของตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า ค่ามาร์จินัล (Marginal) ของผลตอบแทนของตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้มีการแจกแจงเป็นยูนิฟอร์ม (Uniform Distribution)

4.5 ผลการทดสอบคอปูลาสองตัวแปร

ตาราง 5 ผลการทดสอบคอปูลาสองตัวแปรของความผันผวนผลตอบแทนของราคาน้ำมันและความผันผวนของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Oil-SET	Estimate	Std. Error	AIC	Kendall Tau	Lower	Upper
Normal	0.140	0.019	-50.123	0.090	0.000	0.000
Student-t	0.139	0.020	-53.815	0.089	0.001	0.001
Clayton	0.191	0.025	-42.065	0.087	0.026	0.000
Gumbel	1.081	0.014	-37.889	0.075	0.000	0.102
Frank	0.812	0.120	-44.015	0.089	0.000	0.000

ตาราง 5 ผลการทดสอบคอปูลาสองตัวแปรพบว่าแบบจำลอง Student-t Copula เป็นแบบจำลองที่เหมาะสมที่สุด ในการอธิบายความผันผวนระหว่างของผลตอบแทนของราคาน้ำมันและความผันผวนของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื่องจากแบบจำลองนี้ให้ค่า AIC น้อยที่สุด มีค่า AIC= -53.815 ค่าทาวของเคนดอลล์ (Kendall's tau) = 0.089 ของแบบจำลอง Student-t แสดงว่ามีความสัมพันธ์ของความผันผวนที่ปลายหางทั้งสองข้างของข้อมูล โดยมีค่าความสัมพันธ์ที่ปลายหางทั้งค่าปลายหางทางด้านซ้าย (Lower Tail) และปลายหางทางด้านขวา (Upper Tail) คือ 0.001 หมายความว่าเหตุการณ์ที่จะเกิดความสัมพันธ์ในช่วงผลตอบแทนของทั้งคู่ที่มีค่าต่ำมากอยู่ประมาณ 0.001 และเหตุการณ์ของความสัมพัธ์ในช่วงผลตอบแทนของทั้งคู่ที่มีค่าสูงมากเท่ากับ 0.001

ตาราง 6 ผลการทดสอบคอปูลาสองตัวแปรของความผันผวนผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนของผลตอบแทนของดัชนีราคาหลักทรัพย์พลังงานและสาธารณูปโภคของไทย

Oil-Energy	Estimate	Std. Error	AIC	Kendall Tau	Lower	Upper
Normal	0.188	0.019	-86.788	0.121	0.000	0.000
Student-t	0.188	0.019	-79.429	0.120	0.000	0.000
Clayton	0.265	0.027	-58.447	0.117	0.074	0.000
Gumbel	1.106	0.015	-59.455	0.096	0.000	0.129
Frank	1.082	0.119	-74.329	0.119	0.000	0.000

ตาราง 6 ผลการทดสอบคอปูลาสองตัวแปรพบว่าแบบจำลอง Normal Copula เป็นแบบจำลองที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งมีค่า AIC=-86.788 ในที่ค่าทาวของเคนดอลล์ (Kendall's Tau) = 0.121 ของแบบจำลอง Normal Copula แสดงว่าเหมาะสมโดยช่วงความสัมพันธ์ที่ปลายหางทั้งสองข้างของข้อมูลจะมีค่าเท่ากับศูนย์ แสดงว่าในช่วงที่ทั้งคู่มีความผันผวนน้อยมากและผันผวนสูงมาก จะไม่มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือช่วงที่ความผันผวนของผลตอบแทนราคาน้ำมันน้อยจะไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงที่ความผันผวนของผลตอบแทนดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคน้อย ในขณะเดียวกัน ช่วงที่ความผันผวนของผลตอบแทนราคาน้ำมันมากจะไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงที่ความผันผวนของผลตอบแทนดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคสูงมาก

4.6 การอภิปรายผล

การใช้แบบจำลองคอปูลาสองตัวแปรในการศึกษานี้เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามแบบจำลองคอปูลาของความผันผวนระหว่างผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งความผันผวนผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนของผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค เนื่องจากแบบจำลองนี้ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของรูปแบบการแจกแจงของข้อมูล ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ที่มีลักษณะแตกต่างกันได้ทั้งในรูปแบบสมมาตรและไม่สมมาตรได้ดี (Sokolinskiy & Dijk, 2011) ทำให้การศึกษานี้จะให้ค่าความสัมพันธ์ที่มีความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ (Unbias)

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่าความสัมพันธ์ตามแบบจำลองคอปูลาของความผันผวนระหว่างผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีค่าความสัมพันธ์ของความผันผวนมีลักษณะการแจกแจงแบบ Student-t Copula ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์มีค่าต่ำมาก ส่วนความสัมพันธ์ตามแบบจำลองคอปูลาของความผันผวนผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนของผลตอบแทนของดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค มีค่าความสัมพันธ์ของความผันผวนมีลักษณะการแจกแจงแบบ Normal

Copula มีค่าความสัมพันธ์มีค่าต่ำมากเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ของความผันผวนระหว่างดัชนีตลาดหลักทรัพย์ของประเทศจีนกับราคาน้ำมันที่ไม่พบความสัมพันธ์ใดๆ โดยใช้แบบจำลองคอปูลา (Nguyen and Bhatti, 2012) รวมทั้งการศึกษาคำหาความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีตลาดหลักทรัพย์ของประเทศฟิลิปปินส์กับราคาน้ำมัน โดยใช้วิธี Vector Autoregression (VAR) Model และ Granger Causality Test ผลการทดสอบพบว่าดัชนีตลาดหลักทรัพย์ของประเทศฟิลิปปินส์กับราคาน้ำมันไม่มีความสัมพันธ์กัน (Guliman, 2015) แต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาที่ได้กลับมีความขัดแย้งกับงานศึกษาของ (Hayky and Naim, 2016) ที่พบว่าสภาวะความผันผวนสูงของราคาน้ำมันส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ดัชนีตลาดหลักทรัพย์คูเวตกับราคาน้ำมันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ในทางกลับกันในสภาวะความผันผวนต่ำของราคาน้ำมันไม่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ผลตอบแทนดัชนีตลาดหลักทรัพย์คูเวตกับผลตอบแทนราคาน้ำมัน

5. ประโยชน์ของการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 ประโยชน์ของการวิจัย

5.1.1 ทราบถึงผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์และราคาน้ำมันไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal distribution)

5.1.2 ทราบถึงความผันผวนระหว่างผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับผลตอบแทนของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์ต่ำ โดยใช้แบบจำลองคอปูลา

5.1.3 ทราบถึงการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวว่ามีความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งอาจไม่เหมาะสมนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการลงทุนได้

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เน้นไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผันผวนผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นหลัก ซึ่งได้ค่าความสัมพันธ์ที่ต่ำมาก ในช่วงระดับความผันผวนสูงมากกับระดับความผันผวนต่ำมาก หรืออาจบอกได้ว่าไม่มีความสัมพันธ์ที่ปลายทางทั้งสองข้าง ดังนั้นนักลงทุนจึงไม่ควรนำราคาน้ำมันมาคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการลงทุนหรือใช้เป็นสัญญาณหาจังหวะการเข้าซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์

6. สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้ได้ผลการทดสอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตามแบบจำลองคอปูลาระหว่างความผันผวนผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหุ้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีแบบจำลองที่เหมาะสมคือ แบบจำลอง Student-t Copula โดยบ่งบอกว่าเกิดความสัมพันธ์ในช่วงที่ความผันผวนต่ำมากและความสัมพันธ์ในช่วงที่ความผันผวนสูงมาก แต่มีค่าความสัมพันธ์ของปลายทางที่แสดงโดยค่าทาวอยู่ในระดับต่ำ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความผันผวนของผลตอบแทนของราคาน้ำมันกับความผันผวนของผลตอบแทนจากดัชนีราคาหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค มีแบบจำลองที่เหมาะสมคือ แบบจำลอง Normal Copula ซึ่งค่าความสัมพันธ์ที่แสดงโดยค่าทาวอยู่ในระดับต่ำเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์. (2547). *เศรษฐมิติทฤษฎีและการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Al Hayky, A., & Naim, N. (2016). The relationship between oil price and stock market index: An empirical study from Kuwait. *As presented at Middle East Economic Association 15th International Conference*.
- Ciner, C. (2001). Energy shocks and financial markets: nonlinear linkages. *Studies in nonlinear dynamics and econometrics*, 5(3), 203-212.
- Guliman, S. D. O. (2015). Oil prices and stock market: A Philippine perspective. *Business and Economic Research*, 5(2), 122-135.
- Nguyen, C. C., & Bhatti, M. I. (2012). Copula model dependency between oil prices and stock markets: Evidence from China and Vietnam. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 22(4), 758-773.
- Puarattanaarunkorn, O., Kiatmanaroach, T., & Sriboonchitta, S. (2016). Dependence between Volatility of Stock Price Index Returns and Volatility of Exchange Rate Returns under QE Programs: Case Studies of Thailand and Singapore. *Springer International Publishing*, 415-435
- Sklar, A. (1959). Fonctions de repartition an dimensions et leurs marges. *Publications de l'Institut de Statistique de l'Universite de Paris*, 8.
- Sokolinskiy, O., & van Dijk, D. (2011). Forecasting volatility with Copula-based time series models. *Tinbergen Institute Discussion Paper*, 11, 125.

**ผลกระทบของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีต่อภาพลักษณ์
องค์กรของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย**
Effects of Corporate Income Tax Planning Efficiency on Corporate Image
of SMEs in Thailand

วราพร เปรมพานิชย์นุกูล*
Varaporn Prempanichnukul*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย และ 2) เพื่อทดสอบผลกระทบของระดับการสื่อสารขององค์กรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย จำนวน 336 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท และด้านวิธีการบริหารงานของบริษัท 2) ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท 3) ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท และด้านวิธีการบริหารงานของบริษัท และ 4) ระดับการสื่อสารขององค์กรมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ดังนั้น ธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญในการศึกษาแนวปฏิบัติทางภาษีอากร รวมถึงระเบียบและข้อบังคับอย่างรอบคอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงานภาครัฐอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กิจการ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร ธุรกิจ SMEs

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purposes of this research were 1) to verify the effects of corporate income tax planning efficiency on corporate image of SMEs in Thailand and 2) to test the effects of corporate communication on the relationship between corporate income tax planning efficiency and corporate image of SMEs in Thailand. A questionnaire was used for collecting data from 336 executive accountants of SMEs in Thailand. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results of the research revealed that 1) corporate income tax planning efficiency, in the aspects of income tax benefit had positive relationships and impacts on corporate image, in the aspects of corporate social responsibility, corporate reputation, and corporate management style, 2) corporate income tax planning efficiency, in the aspects of minimized non-deductible expense had positive relationships and impacts on corporate image, in the aspects of corporate reputation, 3) corporate income tax planning efficiency, in the aspects of compliance with tax regulation had positive relationships and impacts on corporate image as a whole, and in the aspects of corporate social responsibility, corporate reputation, and corporate management style, and 4) corporate communication had positive impact on the relationship between corporate income tax planning efficiency and corporate image. Therefore SMEs in Thailand should pay attention and comply with tax laws, including tax rules and matters for tax consultation, then it will enhance corporate image finally.

Keywords: Corporate income tax planning efficiency, Corporate image, SMEs

1. บทนำ

ในปัจจุบัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium-Sized Enterprises : SMEs) เป็นธุรกิจที่มีจำนวนมากที่สุดในประเทศไทย ผู้ประกอบการส่วนมากประกอบกิจการในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีโชตินิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือกิจการร่วมค้า ซึ่งภาครัฐได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจ SMEs เหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านภาษีเงินได้ รัฐบาลได้กำหนดมาตรการทางภาษีต่างๆ เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีให้แก่ธุรกิจ SMEs เช่น การลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล มาตรการทางภาษีเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต มาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2559 : เว็บไซต์) ดังนั้น หากธุรกิจ SMEs ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ และได้มีการวางแผนภาษีเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะช่วยให้ธุรกิจเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายได้

ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล (Corporate Income Tax Planning Efficiency) หมายถึง ความสามารถของกิจการในการเตรียมความพร้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้การเสียภาษีและการปฏิบัติงานเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายภาษีอากร โดยที่องค์กรสามารถใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อช่วยบรรเทาภาระภาษี รวมถึงไม่ต้องชำระภาษีเพิ่มหรือเสียเบี้ยปรับโดยไม่จำเป็น (อมรศักดิ์ พงศ์พศุทธิ์, 2556) โดยหลักสำคัญ

ในการวางแผนภาษี ประกอบด้วย การศึกษาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ โดยธุรกิจควรศึกษาว่า รายได้หรือเงินได้พึงประเมินประเภทใดที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ การศึกษาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านรายจ่าย ซึ่งธุรกิจควรศึกษาว่า ค่าใช้จ่ายประเภทใดที่สามารถนำมาหักเป็นค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีเงินได้ได้มากกว่า จำนวนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง การศึกษาเกี่ยวกับรายจ่ายต้องห้าม โดยการศึกษาว่า ค่าใช้จ่ายประเภทใดที่ประมวลรัษฎากรกำหนดไม่ให้นำค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมาคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล หากมีความผิดพลาดแล้วจะส่งผลให้ธุรกิจต้องเสียเบี้ยปรับ เงินเพิ่มโดยไม่จำเป็น และการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร โดยธุรกิจควรศึกษาและปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด (สมเดช โรจน์ศรีเสถียร และคณะ, 2557) จะเห็นได้ว่า หากธุรกิจมีการวางแผนภาษีเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการเสียภาษีอย่างถูกต้อง ครบถ้วนแล้ว จะส่งผลให้ประชาชนในสังคมรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรได้ว่า ธุรกิจได้มีการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการทำหน้าที่เสียภาษีให้กับประเทศชาติอย่างครบถ้วน

ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) หมายถึง การรับรู้ของบุคคล ก่อเกิดเป็นภาพในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อองค์กรอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือความรู้สึกประทับใจในการกระทำหรือพฤติกรรมองค์กร การบริหาร ผลิตภัณธ์ การบริการและการประชาสัมพันธ์ องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีจะทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจ มีความตั้งใจทำงานเพื่อองค์กร ลูกคามีความเชื่อถือในสินค้าหรือบริการ รวมถึงให้การสนับสนุนในเรื่องอื่น ๆ เช่น กิจกรรมด้านสังคม เป็นต้น ซึ่งในการประเมินภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท และด้านวิธีการบริหารงานของบริษัท (จุไรลักษณ์ จันทสิทธิ์ราช, 2553 : 5) ภาพลักษณ์องค์กรไม่สามารถเกิดขึ้นเองได้ แต่ต้องมีการสร้างให้เกิดขึ้น การที่จะสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เกิดขึ้นได้นั้น เครื่องมือที่สำคัญในการสร้างภาพลักษณ์คือ ระดับการสื่อสารขององค์กร

ระดับการสื่อสารขององค์กร (Corporate Communication) เป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารเกิดขึ้นโดยการถ่ายทอดสารจากองค์กร ซึ่งทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ที่หลากหลายไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะเป็นบุคลากรภายในองค์กรเองหรืออาจจะเป็นบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ การวางแผนภาษีที่ดีนั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญทางด้านภาษีอากรประเภทนั้น ๆ และมีความรู้ความเข้าใจในกิจการที่จะบริหารจัดการภาษีอากรด้วย จึงต้องอาศัยบุคลากรที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เช่น กรรมการผู้จัดการ สมุห์บัญชี นักกฎหมาย ผู้เชี่ยวชาญทางภาษีอากร เป็นต้น ร่วมปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกันโดยรอบด้าน ดังนั้น องค์กรควรหาแนวทางในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญในการให้ความร่วมมือในการบริหารจัดการภาษีอากร (สุเทพ พงษ์พิทักษ์, 2557 : เว็บไซต์)

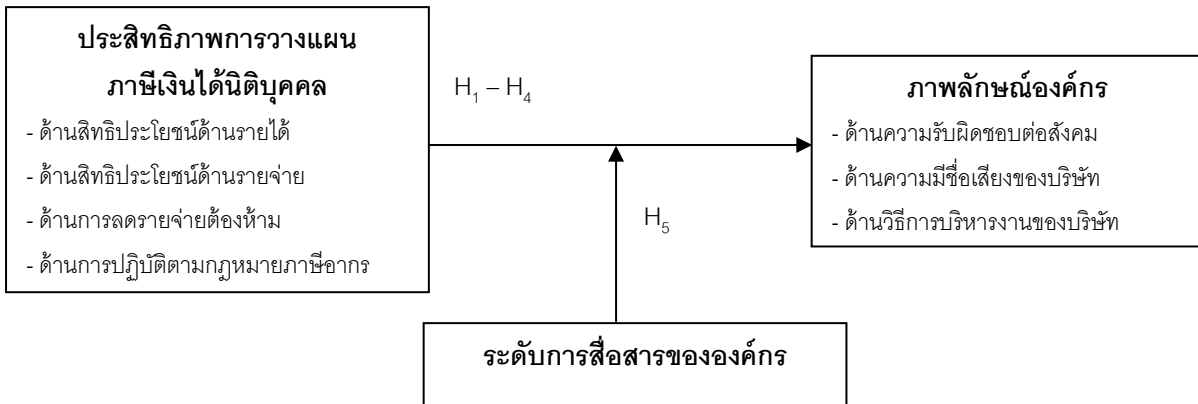
จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรหรือไม่ อย่างไร และระดับการสื่อสารขององค์กรมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กร หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคล เพื่อให้การเสียภาษีของธุรกิจเป็นอยู่ถูกต้อง ครบถ้วนและใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร โดยมีระดับการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรแทรก จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร และระดับการสื่อสารขององค์กร



2.1 ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล (Corporate Income Tax Planning Efficiency)

ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล หมายถึง ความสามารถของกิจการในการเตรียมความพร้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้การเสียภาษีและการปฏิบัติงานเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายภาษีอากร โดยที่องค์กรสามารถใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อช่วยบรรเทาภาระภาษี รวมถึงไม่ต้องชำระภาษีเพิ่มหรือเสียเบี้ยปรับโดยไม่จำเป็น ในการประเมินประสิทธิภาพในการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล สามารถประเมินได้จากการบริหารจัดการภาระทางภาษีขององค์กรว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวางแผนภาษีที่กำหนดไว้หรือไม่ ประกอบด้วย (สมเดช ไรจน์ศรีเสถียร และคณะ, 2557)

2.1.1 ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ (Income Tax Benefit) หมายถึง การที่กิจการมีการศึกษาข้อกฎหมายทางภาษีอากรที่เกี่ยวข้องว่า รายได้ประเภทใดบ้างที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี อันจะส่งผลให้กิจการได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถบรรเทาภาระภาษีได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

2.1.2 ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายจ่าย (Expense Tax Benefit) หมายถึง การที่กิจการมีการศึกษาข้อกฎหมายทางภาษีอากรที่เกี่ยวข้องว่า รายจ่ายใดบ้างที่สามารถใช้ในการคำนวณภาษีได้มากกว่าจำนวนเงินที่จ่ายออกไปจริง เพื่อให้สามารถใช้สิทธิประโยชน์ในการคำนวณภาษีอย่างสูงสุด

2.1.3 ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม (Minimized Non-Deductible Expense) หมายถึง การที่กิจการมีการศึกษาข้อกฎหมายทางภาษีอากรที่เกี่ยวข้องว่า รายจ่ายใดที่ไม่สามารถนำมาคำนวณภาษีได้ รวมถึงการพยายามศึกษาวิธีการจัดทำเอกสารประกอบการชำระเงินอย่างถูกต้อง เพื่อบรรเทาภาระภาษี

2.1.4 ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร (Compliance with Tax Regulation) หมายถึง การที่กิจการมีความรู้ความเข้าใจในตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรอย่างชัดเจน ครอบคลุมทุกประเด็น สามารถปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้การวางแผนภาษีเป็นไปอย่างรัดกุม ครบถ้วน

2.2 ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image)

ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคคล ก่อเกิดเป็นภาพในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อองค์กรอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือความรู้สึกประทับใจในการกระทำหรือพฤติกรรมองค์กร การบริหารผลิตภัณฑ์ การบริการและการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย (จุไรลักษณ์ จันทสิทธิ์, 2553 : 5 - 6)

2.2.1 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุขและนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

2.2.2 ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท (Corporate Reputation) หมายถึง การที่ประชาชนให้การยอมรับจากลูกค้า ผู้ถือหุ้น และประชาชน ว่ามีสินค้าและ/หรือบริการที่ดี มีความน่าเชื่อถือและมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า

2.2.3 ด้านวิธีการบริหารงานของบริษัท (Corporate Management Style) หมายถึง การที่ประชาชนมีการรับรู้ต่อการดำเนินงานของธุรกิจว่า มีการบริหารงานเป็นไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

2.3 ระดับการสื่อสารขององค์กร (Corporate Communication)

ระดับการสื่อสารขององค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร เกิดขึ้นโดยการถ่ายทอดสารจากองค์กร ซึ่งทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลายไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะเป็นบุคลากรภายในองค์กรเองหรืออาจจะเป็นบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กร เช่น เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน อีกทั้งยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร มีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่าจะคนละหน่วยงานก็ตาม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพในที่สุด (เวณิกา ชัยยิม, 2558 : เว็บไซต์)

การที่ธุรกิจ SMEs จะสามารถวางแผนภาษีอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น ไม่ใช่หน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ของทุกฝ่าย เช่น กรรมการผู้จัดการ สมุห์บัญชี นักกฎหมาย ผู้เชี่ยวชาญทางภาษีอากร เป็นต้น ร่วมปรึกษาโดยรอบด้าน ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายในการวางแผนภาษีนั้น จะต้องมีการสื่อสารนโยบาย แผนกลยุทธ์ หรือเป้าหมายขององค์กรให้ทุกหน่วยงานทราบอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นให้มีเป้าหมายเดียวกันในการทำให้การวางแผนภาษีบรรลุวัตถุประสงค์ได้ (สุเทพ พงษ์พิทักษ์, 2550 : เว็บไซต์)

จากการทบทวนงานวิจัยในอดีตมักจะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์/ผลกระทบของการวางแผนภาษีกับผลการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากบริษัทที่มีระบบบัญชีถูกต้องและปฏิบัติตามหลักภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน จะไม่ต้องชำระเบี้ยปรับและเงินเพิ่มในภายหลัง ประกอบกับบริษัทที่มีการวางแผนภาษี โดยใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ทางภาษี เพื่อให้บริษัทเสียภาษีน้อยลง ก็ส่งผลให้บริษัทมีต้นทุนในการดำเนินธุรกิจลดลงและเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (สัตยา ตันจันทร์พงศ์, 2557 : 6) เช่น นันทยา ไธสงวน และคณะ (2557 : 44 – 52) ได้ศึกษา ผลกระทบของประสิทธิผลการบริหารภาษีอากรที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิผลการบริหารภาษีอากร ด้านการลดต้นทุนในการดำเนินงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสามารถในการทำกำไรโดยรวม สอดคล้องกับ กฤตกร มั่นสุวรรณ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเชิงกลยุทธ์ ด้านการหลีกเลี่ยงโทษปรับ มีความสัมพันธ์และ

ผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพในการแข่งขัน ด้านการบริหารงาน และ ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้บุคคล
ด้านการลดการตรวจสอบจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพในการแข่งขันโดยรวม
ด้านการบริหารงาน และด้านการจัดการทางการเงิน

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในอดีตทางด้านการวางแผนภาษีนั้น ยังไม่ได้มีการศึกษากับภาพลักษณ์องค์กรมากนัก
ประชาชนมักจะเกิดการรับรู้ต่อบริษัทที่มีการวางแผนภาษีในแง่ลบ เนื่องจากองค์กรควรดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส
ซื่อสัตย์ ซึ่งการชำระภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นพฤติกรรมหนึ่งซึ่งแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม การกระทำใด ๆ
ที่ส่งผลทำให้จำนวนภาษีลดลงอาจถูกมองว่า เป็นการเลี่ยงภาษีได้ ในอีกมุมมองหนึ่ง หากองค์กรมีการวางแผนภาษี
เงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอย่างเคร่งครัด มีการเสียภาษีอย่างถูกต้อง ครบถ้วน
แล้ว จะส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือ ประชาชนในสังคมรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรได้ว่า ธุรกิจได้มีการดำเนินงานด้วย
ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการทำหน้าที่เสียภาษีให้กับประเทศชาติอย่างครบถ้วน

นอกจากนี้ ระดับการสื่อสารขององค์กรยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการวางแผนภาษี และภาพลักษณ์
องค์กรอีกด้วย กล่าวคือ การวางแผนภาษีจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่าย
ผู้บริหารจะต้องมีการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายทางด้านภาษี วัตถุประสงค์การวางแผนภาษีขององค์กรให้พนักงานทุก
ระดับรับทราบอย่างทั่วถึง (บริษัท เอฟทีเอ คอนซัลติ้ง จำกัด, 2559 : เว็บไซต์) จากงานวิจัยในอดีตพบว่า กลยุทธ์
การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์ของพลังงาน
ทดแทนในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ
การส่งเสริมการขายกับภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์กับภาพลักษณ์สถาบัน
หรือองค์กร (นงลักษณ์ นามบุตดี, 2553 : บทคัดย่อ) จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งเป็นสมมติฐานในการวิจัยได้
ดังนี้

H₁ : ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ ด้านสิทธิประโยชน์
ด้านรายจ่าย ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบ
เชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม

H₂ : ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ ด้านสิทธิประโยชน์
ด้านรายจ่าย ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบ
เชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

H₃ : ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ ด้านสิทธิประโยชน์
ด้านรายจ่าย ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบ
เชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท

H₄ : ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ ด้านสิทธิประโยชน์
ด้านรายจ่าย ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบ
เชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านวิธีการบริหารงานของบริษัท

H₅ : ระดับการสื่อสารขององค์กรมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้
นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กร

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย จำนวน 631,314 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2559 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย จำนวน 1,000 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยตามจังหวัด กำหนดกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารฝ่ายบัญชีตามสัดส่วน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 1,000 ชุด เมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามตอบกลับทั้งสิ้น จำนวน 394 ชุด เป็นแบบสอบถามส่งกลับคืนที่ไม่สมบูรณ์เนื่องจากเลิกกิจการ และไม่ปรากฏผู้รับตามชื่อและที่อยู่ 58 ฉบับ รวมแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด 336 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับที่ตอบสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 35.67 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker et al (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

3.2 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาความจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.514 – 0.945 ภาพลักษณ์องค์กร มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.688 – 0.960 และระดับการสื่อสารขององค์กร ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) เท่ากับ 0.649 – 0.847 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 12) ได้เสนอว่า ค่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อมากกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเหมาะสมที่จะใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.681 – 0.884 ภาพลักษณ์องค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.581 – 0.811 และระดับการสื่อสารขององค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.824 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.50 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมาก เหมาะสมที่จะใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{IMA} &= \beta_0 + \beta_1\text{ITB} + \beta_2\text{ETB} + \beta_3\text{MINEX} + \beta_4\text{COM} + \varepsilon \\ \text{CSR} &= \beta_0 + \beta_1\text{ITB} + \beta_2\text{ETB} + \beta_3\text{MINEX} + \beta_4\text{COM} + \varepsilon \\ \text{REP} &= \beta_0 + \beta_1\text{ITB} + \beta_2\text{ETB} + \beta_3\text{MINEX} + \beta_4\text{COM} + \varepsilon \\ \text{STY} &= \beta_0 + \beta_1\text{ITB} + \beta_2\text{ETB} + \beta_3\text{MINEX} + \beta_4\text{COM} + \varepsilon \\ \text{IMA} &= \beta_0 + \beta_1\text{CIT} + \beta_2\text{COMMU} + \beta_3\text{CIT*COMMU} + \varepsilon \end{aligned}$$

โดย IMA แทน ภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม
 CSR แทน ภาพลักษณ์องค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
 REP แทน ภาพลักษณ์องค์กร ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท
 STY แทน ภาพลักษณ์องค์กร ด้านวิธีการบริหารงานของบริษัท
 CIT แทน ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลโดยรวม
 ITB แทน ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้
 ETB แทน ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายจ่าย
 MINEX แทน ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม
 COM แทน ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	84	25.00
1.2 หญิง	252	75.00
รวม	336	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 35 ปี	72	21.43
2.2 35 - 40 ปี	84	25.00
2.3 41 - 45 ปี	96	28.57
2.4 มากกว่า 45 ปี	84	25.00
รวม	336	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1ปริญญาตรี	240	71.43
3.2 สูงกว่าปริญญาตรี	96	28.57
รวม	336	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	24	7.14
4.2 5 - 10 ปี	72	21.43
4.3 11 - 15 ปี	84	25.00
4.4 มากกว่า 15 ปี	156	46.43
รวม	336	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
5.1 ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี	36	10.71
5.2 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	138	41.07
5.3 สมุหบัญชี	48	14.29
5.4 อื่น ๆ ได้แก่ เจ้าของกิจการ เป็นต้น	114	33.93
รวม	336	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.00) อายุ 41-45 ปี (ร้อยละ 28.57) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 71.43) ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 46.43) และตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (ร้อยละ 41.07)

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
1. รูปแบบธุรกิจ		
1.1 ห้างหุ้นส่วนจำกัด	36	10.71
1.2 บริษัทจำกัด	300	89.29
รวม	336	100.00
2. ประเภทธุรกิจ		
2.1 ภาคการผลิตอุตสาหกรรม	120	35.71
2.2 ภาคการผลิตเกษตร	18	5.36
2.3 ภาคการบริการ	108	32.14
2.4 ภาคการค้า	78	23.21
2.5 อื่น ๆ ได้แก่ ตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น	12	3.58
รวม	336	100.00
3. สถานที่ตั้ง		
3.1 ภาคเหนือ	6	1.79
3.2 ภาคกลาง	276	82.14
3.3 ภาคตะวันออก	24	7.13
3.4 ภาคตะวันตก	6	1.79
3.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	6	1.79
3.6 ภาคใต้	18	5.36
รวม	336	100.00

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
4. ทุนจดทะเบียนในปัจจุบัน		
4.1 น้อยกว่า 5,000,000 บาท	162	48.21
4.2 5,000,000 - 10,000,000 บาท	72	21.43
4.3 10,000,001 - 15,000,000 บาท	6	1.79
4.4 มากกว่า 15,000,000 บาท	96	28.57
รวม	336	100.00
5. รายได้จากการขายสินค้า/ให้บริการ (รอบระยะเวลาบัญชีก่อนหน้า)		
5.1 น้อยกว่า 10,000,000 บาท	138	41.07
5.2 10,000,000 - 20,000,000 บาท	36	10.71
5.3 20,000,001 - 30,000,000 บาท	12	3.58
5.4 มากกว่า 30,000,000 บาท	150	44.64
รวม	336	100.00
6. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ		
6.1 น้อยกว่า 5 ปี	72	21.43
6.2 5 – 10 ปี	54	16.07
6.3 11 – 15 ปี	54	16.07
6.4 มากกว่า 15 ปี	156	46.43
รวม	336	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด (ร้อยละ 89.29) ประเภทธุรกิจ ภาคการผลิตอุตสาหกรรม (ร้อยละ 35.71) สถานที่ตั้ง ภาคกลาง (ร้อยละ 82.14) ทุนจดทะเบียนในปัจจุบัน น้อยกว่า 5,000,000 บาท (ร้อยละ 48.21) รายได้จากการขายสินค้า/ให้บริการ (รอบระยะเวลาบัญชีก่อนหน้า) มากกว่า 30,000,000 บาท (ร้อยละ 44.64) ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 46.43)

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย

ตัวแปร	IMA	ITB	ETB	MINEX	COM	VIFs
IMA		0.182*	0.228*	0.366*	0.579*	
ITB			0.623*	0.594*	0.222*	1.813
ETB				0.678*	0.300*	2.149
MINEX					0.512*	2.539
COM						1.377

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบด้วยค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล มีค่าตั้งแต่ 1.377 – 2.539 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย

ประสิทธิภาพการวางแผน ภาษีเงินได้นิติบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของภาพลักษณ์องค์กร			
	โดยรวม	ด้านความ รับผิดชอบต่อ สังคม	ด้านความมี ชื่อเสียงของ บริษัท	ด้านวิธีการ บริหารงานของ บริษัท
ค่าคงที่	2.147*	3.282*	1.930*	1.228*
	(0.175)	(0.225)	(0.217)	(0.206)
1. ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ (ITB)	-0.015	0.105**	0.141*	0.201*
	(0.040)	(0.052)	(0.050)	(0.048)
2. ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายจ่าย (ETB)	0.006	0.047	0.002	-0.030
	(0.047)	(0.060)	(0.058)	(0.055)
3. ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม (MINEX)	0.087	0.021	0.339*	-0.100
	(0.057)	(0.074)	(0.071)	(0.067)
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ภาษีอากร (COM)	0.383*	0.252*	0.303*	0.595*
	(0.040)	(0.051)	(0.049)	(0.047)
Adjusted R ²	0.313	0.090	0.280	0.408

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าที่อยู่ในวงเล็บเป็นค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

จากตาราง 4 พบว่า 1) ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท และด้านวิธีการบริหารงานของบริษัท เนื่องจากผู้บริหารของกิจการถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายของการวางแผนภาษีอากรเพื่อให้การวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการประสบความสำเร็จได้ แนวคิดของจุไรลักษณ์ จันทสิทธิ์ราช (2553 : 30 - 31) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของวิธีการดำเนินงาน (Management Style) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กร โดยกิจการควรมีการดำเนินการโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์สุจริต เคารพกฎหมาย สามารถสร้างประโยชน์ให้กับผู้ลงทุน ผู้บริโภค ผู้ถือหุ้น พนักงาน รวมทั้งสังคมโดยรวมเพื่อให้ผลตอบแทนที่คุ้มทุนและคุ้มค่ากับบุคคลผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุเทพ พงษ์พิทักษ์ (2550 : เว็บไซต์) กล่าวว่า ผู้ที่จะวางแผนภาษีจะต้องศึกษาข้อมูลกฎหมายทางภาษีอากรที่เกี่ยวข้องที่จะช่วยให้กิจการได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีสูงสุด เช่น สิทธิประโยชน์การได้รับยกเว้นภาษีเงินได้ รายจ่ายที่สามารถหักได้เพิ่มจากที่จ่ายจริง รายได้ (เงินได้พึงประเมิน) ที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี การส่งเสริมการขายกับ

ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ได้รับการยกเว้น เป็นต้น โดยผู้วางแผนภาษีอาจจะกำหนดทางเลือกในการนำเงื่อนไขทางกฎหมายมาใช้เพื่อให้กิจการได้รับประโยชน์สูงสุดและถูกต้องกฎหมาย ส่งผลให้ประชาชนเกิดการรับรู้ในทางบวกต่อภาพลักษณ์ขององค์กร สะท้อนให้เห็นถึงวิธีการบริหารงานของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผลการวิจัยที่พบจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 3 และ 4

2) ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท เนื่องจากการที่นิติบุคคลมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับรายการที่ประมวลรัษฎากรกำหนดให้ถือเป็นรายจ่าย รายการที่ประมวลรัษฎากรกำหนดให้เป็นรายจ่ายต้องห้าม ส่งผลให้นิติบุคคลต้องเสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่มโดยไม่จำเป็น ดังนั้น ในการวางแผนภาษีให้เกิดประสิทธิภาพนั้น กิจการควรพยายามลดจำนวนรายจ่ายต้องห้าม ซึ่งเป็นรายจ่ายที่ไม่สามารถนำมาคำนวณภาษี ให้มีจำนวนน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย สอดคล้องกับงานวิจัยของชลิกา ช่อฟ้าบัณฑิต (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาและสาเหตุที่บริษัทกรณีศึกษาต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลสูงกว่าอัตราร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับกำไรสุทธิทางบัญชีก่อนภาษี เกิดจากการเกิดรายจ่ายที่ไม่ให้ถือเป็นรายจ่ายตามประมวลรัษฎากรของบริษัทนั้นเกิดจากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด เช่น การรับคืนสินค้าจากลูกค้า ไม่มีเศษซากครบถ้วนเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชี รายจ่ายอันมีลักษณะเป็นการส่วนตัว รายจ่ายที่พิสูจน์ผู้รับไม่ได้ในกรณีที่มิได้รับเอกสารหลักฐานการจ่ายชำระเงิน เป็นต้น การที่กิจการสามารถลดรายจ่ายต้องห้ามโดยการจัดทำเอกสารหลักฐานประกอบการจ่ายเงินให้ถูกต้อง ครบถ้วนดังกล่าว ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ผลที่ตามมาคือ ประชาชนสามารถรับรู้ถึงความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริตในการดำเนินธุรกิจ ประชาชนจะให้การยอมรับในบริษัท เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของนิรินดา อาจเดช (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านความสามารถตรวจสอบได้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ดังนั้น ผลการวิจัยที่พบจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

3) ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท และด้านวิธีการบริหารงานของบริษัท เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญในการวางแผนภาษีคือ ให้การเสียภาษีอากรและการปฏิบัติการเกี่ยวกับภาษีอากรขององค์กรเป็นไปโดยถูกต้องและครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายภาษีอากร ดังนั้น กิจการจึงควรให้ความสำคัญในการศึกษาแนวปฏิบัติทางภาษีอากรที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงานภาครัฐอย่างเคร่งครัด สร้างความน่าเชื่อถือแก่กิจการ สอดคล้องกับแนวคิดของสุเทพ พงษ์พิทักษ์ (2557 : เว็บไซต์) กล่าวว่า การวางแผนภาษีอากรที่ดั้นด้นมุ่งที่จะขจัดปัญหาทางภาษีอากร และป้องกันปัญหาทางภาษีอากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ คือ เสียภาษีอากรเป็นจำนวนน้อยที่สุด ภายใต้การปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากรโดยถูกต้อง และครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายภาษีอากรกำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตกร มั่นสุวรรณ (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเชิงกลยุทธ์ ด้านการหลีกเลี่ยงโทษปรับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพในการแข่งขันด้านการบริหารงาน และประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเชิงกลยุทธ์ ด้านการลดการตรวจสอบจากภาครัฐมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพในการแข่งขันโดยรวม ด้านการบริหารงาน และด้านการจัดการทางการเงิน จะเห็นได้ว่า การที่กิจการให้ความสำคัญในการปฏิบัติให้ถูกต้อง ตรงตามหลักเกณฑ์ ข้อกำหนดทางกฎหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายทางภาษีอากร สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะการเป็นแบบอย่างที่ดีในการเสียภาษีแก่ประเทศชาติ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ประชาชนให้การยอมรับ สอดคล้องกับงานวิจัยของนิรินดา อาจเดช (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านความเป็นกลาง มีความสัมพันธ์

และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงทางการเงินและด้านคุณภาพการบริหาร ดังนั้นผลการวิจัยที่พบจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 2 3 และ 4

ตาราง 5 การทดสอบผลกระทบของระดับการสื่อสารขององค์กรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ	ภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	5.404	0.700	7.721	<0.0001
ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลโดยรวม (CIT)	-0.791	0.173	-4.566	<0.0001
ระดับการสื่อสารขององค์กร (COMMU)	-0.575	0.200	-2.877	0.004
CIT * COMMU	0.263	0.049	5.413	<0.0001
F = 176.921 p < 0.0001 Adj R ² = 0.612				

จากตาราง 5 พบว่า ระดับการสื่อสารขององค์กรมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม เนื่องจากการติดต่อสื่อสารถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กร สามารถใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งของผู้บริหารในการบริหารงาน สอดคล้องกับแนวคิดของเวนิกา ซัยยัม (2558 : เว็บไซต์) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร สอดคล้องกับแนวคิดของบริษัท เอฟทีเอ คอนซัลต์ติ้ง จำกัด (2559 : เว็บไซต์) กล่าวว่า ขั้นตอนแรกในการวางแผนภาษีคือ การที่ผู้บริหารได้กำหนดนโยบายของการวางแผนภาษีอากร ซึ่งในการกำหนดนโยบายนั้น ควรกำหนดให้ชัดเจนโดยคำนึงถึงขอบเขต หรือวัตถุประสงค์ของการวางแผนภาษีอากร เพื่อให้ผู้นำนโยบายการวางแผนภาษีอากรไปปฏิบัติจะสามารถปฏิบัติได้อย่างเห็นผลและเกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรจะมีการสื่อสารหรือประกาศนโยบายการวางแผนภาษีอากรให้ทราบโดยทั่วกันทั้งในหมู่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายภายในองค์กรในอันที่จะก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรทั้งในกระบวนการวางแผนภาษีอากร และการนำการวางแผนภาษีอากรไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของเสรี วงษ์มณฑา (2541) กล่าวว่า การสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นบทบาทหน้าที่หนึ่งที่สำคัญอย่างมากของฝ่ายบริหารและการวางแผนกลยุทธ์ในการทำงาน โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในการริเริ่มส่งเสริม สนับสนุนและผลักดันกิจกรรมที่จะนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่องค์กรต้องการให้ประชาชนรับรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของนางลักษณ นามบุตดี (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์ของพลังงานทดแทนในทิศทางเดียวกันในระดับสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์/บริการ การส่งเสริมการขายกับภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์/บริการ การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์กับภาพลักษณ์สถาบัน/องค์กร

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษาคูณลักษณะหรือองค์ประกอบอื่น ๆ ของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ที่นอกเหนือไปจากด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายจ่าย ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม และด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรเพื่อให้สามารถกำหนดรูปแบบในการประเมินการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ให้ได้รับสิทธิประโยชน์สูงสุด

5.1.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรแทรกซ้อนอื่น ๆ เพิ่มเติมที่นอกเหนือจากระดับการสื่อสารขององค์กร ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กร เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นต้น เพื่อให้การวางแผนภาษีมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5.1.3 ควรศึกษาตัวแปรตามอื่น เช่น คุณภาพกำไร ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความสามารถทางการแข่งขัน เป็นต้น เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลให้ประสบความสำเร็จ เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการองค์กรต่อไป

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ในการเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการวางแผนภาษีของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างรอบด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีอากรและการเสียภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน โดยใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้สูงสุด ไม่ว่าจะเป็นสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ สิทธิประโยชน์ด้านรายจ่าย การลดจำนวนรายจ่ายต้องห้าม เมื่อธุรกิจมีการเสียภาษีอย่างถูกต้องแล้วจะส่งผลให้สาธารณชนรับรู้ถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ดีในที่สุด

6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบ 1) ผลกระทบของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย และ 2) ผลกระทบของระดับการสื่อสารขององค์กรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านสิทธิประโยชน์ด้านรายได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท และด้านวิธีการบริหารงานของบริษัท 2) ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านการลดรายจ่ายต้องห้าม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท 3) ประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท และด้านวิธีการบริหารงานของบริษัท และ 4) ระดับการสื่อสารขององค์กรมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ดังนั้น ธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญในการศึกษาแนวปฏิบัติทางภาษีอากร รวมถึงระเบียบและข้อบังคับอย่างรอบคอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงานภาครัฐอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ดีแก่กิจการ

เอกสารอ้างอิง

- กฤตกร มั่นสุวรรณ. (2555). ผลกระทบของประสิทธิภาพการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลที่มีต่อศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จุไรลักษณ์ จันทสีหราช. (2553). อิทธิพลของภาพลักษณ์บริษัทที่มีต่อความไว้วางใจและความภักดี ของลูกค้า บริษัทฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย). สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชลิกา ช่อฟ้าบัณฑิต. (2550). การวางแผนภาษีของธุรกิจนำเข้าไอศกรีม กรณีศึกษา บริษัท กษค จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการภาษีอากร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นงลักษณ์ นามบุตดี. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์ของพลังงานทดแทนในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นันทยา ไส้สงวน, สุธีรา พ่วงพรพิทักษ์ และ อาริรัตน์ ปานศุภวัชร. (2557). ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารภาษีอากรที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ในประเทศไทย. วารสารคณะการบัญชีและการจัดการ, 6 (2), 43 – 52.
- นรินดา อาจเดช. (2555). ผลกระทบของความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บช.บ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บริษัท เอฟทีเอ คอนซัลติ้ง จำกัด. (2559). วางแผนภาษีสำหรับผู้บริหารระดับสูง. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2559, จาก http://www.fta-consulting.com/webpage.php?page_id=404
- เวณิกา ชัยยิ้ม. (2558). การสื่อสารในองค์กร. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559, จาก <https://sites.google.com/site/darunsitpattanarangsana/sara-na-ru/585>
- สมเดช ไรจน์ศรีเสถียร, กัมพล ทรัพย์ปรุง, รุ่งทิพย์ ธีธวงษ์ และ ไพบุลย์ ฉายรักษา. (2557). การวางแผนภาษีทั้งระบบ. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ เพรส.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สัตยา ตันจันทร์พงศ์. (2557). อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารวิชาชีพบัญชี, 10 (28), 5 - 18.
- สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2550). สิทธิประโยชน์ทางภาษีสรรพากร (Revenue Tax Benefit 2007). ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2559, จาก www.rd.go.th/region3/fileadmin/document/Tax_Benefit_2007.ppt.
- สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2557). แนวทางการวางแผนภาษีอากร. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.facebook.com/Suthep.Pongpitak/posts/832990210085290>.
- เสวี วงษ์มณฑา. (2541). ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน?. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2559). รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2558. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2/DRAWER039/GENERAL/DATA0000/00000321.PDF>

อมรศักดิ์ พงศ์พิศุตม์. (2556). กลยุทธ์การวางแผนภาษีขั้นสูง (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.

Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. (7th ed.). New York : John Wiley & Sons.

Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making* (4th ed.). USA : John Wiley & Sons.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York : McGraw-Hill.

**การพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก**
Developing Indicators on Management Integrity of Chandrakasem Rajabhat University:
Study for grounded theory.

ชลธิชา ทิพย์ประทุม*
Chonticha Tippratum*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากเกี่ยวกับตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยการหาข้อสรุปเชิงทฤษฎีจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 12 คน ซึ่งใช้การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต การจดบันทึก และการทบทวนวรรณกรรม

ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านความโปร่งใส ได้แก่ การเปิดโอกาสให้สามารถร้องเรียนและให้คำแนะนำได้อย่างเปิดเผย และมีการตอบข้อซักถามอย่างตรงไปตรงมา ตลอดจนสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนได้ไม่ต่ำกว่า 90% จากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นทั้งหมด 2) ด้านความพร้อมรับผิด ได้แก่ การมีกฎเกณฑ์ และมาตรการในการแสดงความรับผิดชอบสำหรับความผิดพลาด มีการเปิดเผยข้อมูลอันไม่สุจริตและวิธีแสดงความรับผิดชอบ และดำเนินงานโดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5% ตลอดจนรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความผิดพลาดได้ 100% 3) ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมีมาตรการป้องกันการทุจริต มีการให้รางวัลกับผู้พบเห็น และมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทวงถามเมื่อสงสัย ตลอดจนมีผลการดำเนินงานที่ปลอดทุจริต 100% 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ได้แก่ มีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต และมีการสร้างมาตรการป้องกันและตรวจสอบการทุจริต ตลอดจนมีการให้รางวัลหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างสุจริตปีละ 1 หน่วยงาน 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ได้แก่ มีการมอบหมายงานและโอกาสก้าวหน้าตามความสามารถ มีการประเมินผลงานเป็นแบบ 360 องศาเป็นรายไตรมาส และกำหนดให้บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการปฐมนิเทศตามคู่มือมหาวิทยาลัย ภายใน 15 วัน ตลอดจนต้องมียุทธศาสตร์การปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 80% และ 6) ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน ได้แก่ มีการแทรกวาระเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเข้าไปในทุกครั้งที่มีการประชุม และมีการวัดผลจากใช้ช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภท ตลอดจนมีการสุ่มตรวจสอบความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมาย โดยต้องมีความเข้าใจไม่ต่ำกว่า 80%

คำสำคัญ: ตัวชี้วัด เจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน ทฤษฎีฐานราก

* อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

* Lecturer, Faculty of Management Science, Chandrakasem Rajabhat University

Abstract

This research is a qualitative research and aims to create grounded theory about indicators on management integrity of Chandrakasem Rajabhat University from 12 stakeholder's theoretical conclusions. The researcher choose the key informants by purposive sampling and collected data by in-depth interview, observation, recording and literature review. The research found that; 1) transparency dimension is the chance to freely complain and openly recommend from the customers as well as the chance to respond to customers fast and clearly. The study is shown that 90 percent of complaint can be manageable. 2) Accountability dimension is the chance to regulate fairly and honestly as well as to monitor and reveal dishonest and nontransparent behaviors to public. According to this dimension, the result indicates that error of the operation is under 5 percent and mistake incident can be managed perfectly as 100 percent. 3) The dimension of absence of corrupt practices includes the measures to prevent fraud and give reward for those detected and open the chance for asking when some questions are emerged. The study can be found a full absence of corruption. 4) organizational integrity dimension includes media production of anti-corruption, and creating the prevention schemes, as well as, monitoring system and rewarding a good practice. Annually, at least one department will be awarded for transparency. 5) integrity of working dimension includes properly job assignment and clear career path development as well as fairly performance evaluation. The study is proposed 360 degree performance assessment and set up the system that new officers have to attend orientation course within 15 years of working and follow rigidly the university manual and have to pass the evaluation with 80 percent of the total scores. 6) communication dimension includes adding integrity agenda into all meetings and measuring the effectiveness of each communication channels as well as randomly examine the understanding of target respondents that pass the evaluation with 80 percent of the total scores.

Key words: indicators, management integrity, grounded theory

1. บทนำ

ตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2564) และนโยบายของรัฐบาลว่าด้วยการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตยาบัน ความเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และความซื่อสัตย์สุจริตควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ และตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ (ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2560) ซึ่งความสำเร็จของเจตนารมณ์เหล่านี้จะผลักดันและขับเคลื่อนให้องค์กรเกิดพฤติกรรมทางจริยธรรมที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณชนที่มีต่อภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ที่อยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญ

และกฎหมายที่ถูกต้องอย่างชัดเจน (Willis, 2005) และการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัดจะสะท้อนต่อความซื่อสัตย์ขององค์กรจากมุมมองของสาธารณชนภายนอก (Said, Alam and Khalid, 2016)

ดังนั้น เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมเป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งใช้ธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร มุ่งปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องตามนโยบายสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2560 มหาวิทยาลัยจึงได้แสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสตามเจตนารมณ์ของประเทศ ทั้งนี้ การบรรลุผลสำเร็จตามที่มหาวิทยาลัยแสดงเจตจำนงไว้นั้น จำเป็นต้องมีการวัดความสำเร็จในการปฏิบัติตามเจตจำนงสุจริต ซึ่งต้องมาจากตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพและสามารถใช้วัดผลความสำเร็จได้จริง

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จตามเจตนารมณ์ที่มหาวิทยาลัยมุ่งหวังจะเกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยการทำความเข้าใจและตีความอย่างลึกซึ้งผ่านการถ่ายทอดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของมหาวิทยาลัยซึ่งไม่อาจวัดได้ด้วยฐานคิดแบบปฏิฐานนิยม (Positivism) และจากสถานการณ์ปัจจุบันที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มถูกมองข้ามและเพิกเฉยต่อข้อเสนอแนะที่แท้จริงแล้วควรได้รับการรับฟัง ทำให้คนกลุ่มนี้เปรียบเสมือนคนขายของที่ถูกทำให้ต้องสยบยอมโดยละมุนละม่อม (Hegemony) ดังที่ Dervis (2006) กล่าวว่า ประชาชนทุกคนต้องการประชาธิปไตย และประชาธิปไตยนั้นจะช่วยให้คน และองค์กรพัฒนา ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อทำความเข้าใจและตีความว่าในแต่ละองค์ประกอบของเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานนั้นควรมีการวัดผลอย่างไร ผ่านการสร้างและพัฒนาโดยเปิดพื้นที่ทางสังคม (Social Space) ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของมหาวิทยาลัยได้ส่งผ่านมุมมอง แง่คิด อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยร่วมกันต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากเกี่ยวกับตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded theory) และกระบวนการตีความนิยม (Interpretivism) ตามแนวทางของ Charmaz (2006) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ภายใต้กระบวนการวิเคราะห์ตีความ และกลั่นกรองอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาซึ่งแบบแผนในการอธิบายปรากฏการณ์ที่ตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

3.2 ขอบเขตการวิจัย

1) **ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการทำความเข้าใจนิยามและคำจำกัดความเกี่ยวกับเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2560) จำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1.1) ด้านความโปร่งใส 1.2) ด้านความพร้อมรับผิด 1.3) ด้านความปลอดภัยจากการทุจริต ในการปฏิบัติงาน 1.4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร 1.5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และ 1.6) ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

2) **ขอบเขตด้านพื้นที่** ผู้วิจัยศึกษากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้มีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากการประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารมากที่สุด

3) **ขอบเขตด้านเวลา** ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือน พฤษภาคม 2561

3.3 ผู้ให้ข้อมูลหลักและการเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี

ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) และตัวอย่างเชิงทฤษฎี (Theoretical Sampling) ภายใต้วาม สอดคล้องกับคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เนื่องจากเป็นผู้ที่มีอิทธิพลและได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน ของมหาวิทยาลัยโดยตรงทั้งในเชิงปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ โดยจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มนักศึกษา จำนวน 3 คน 2) กลุ่มบุคลากร จำนวน 3 คน 3) กลุ่มศิษย์เก่า จำนวน 3 คน และ 4) กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน ภายใต้วรรณะที่สมเหตุสมผลและเป็นไปตามหลักวิชาการ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) เพื่อใช้เป็นแนวคำถามในการวิจัยในลักษณะ คำถามปลายเปิด และใช้เครื่องมือบันทึกภาพและเสียง สำหรับการวิจัยภาคสนาม (Field research) อนึ่ง เพื่อให้ผู้วิจัย มีความไวต่อทฤษฎี (Theoretical Sensitivity) ผู้วิจัยจึงได้การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน งานวิจัยและหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 4 กลุ่ม และก่อน ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักทุกครั้ง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเคารพในสิทธิ เสรีภาพ และความสุจริตในการรักษาความลับข้อมูลที่ได้รับ

3.6 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยเทคนิควิธีสามเส้า (Triangulation) ตามแนวทางของ ชาย โพธิ์สิตา (2556) โดยใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านแหล่งข้อมูล (Triangulation of sources) คือ การใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งภายใต้ เรื่องราวและวิธีการเดียวกัน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยทั้ง 4 กลุ่ม เพื่อให้ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับทั้งในเชิงสถานที่และบุคคล

ในกระบวนการตรวจสอบข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะสร้างสมมติฐานชั่วคราวจากข้อมูลที่ได้รับเพื่อนำไปสู่การสร้างมโน ทัศน์ (Concept) และเมื่อข้อมูลที่ได้รับใหม่มีความหลากหลายและแตกต่าง ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับสมมติฐานไปจนกระทั่ง ถึงจุดอิ่มตัว (Saturation) ซึ่งเป็นจุดที่สมมติฐานไม่ถูกท้าทายจากข้อมูลใหม่ ผู้วิจัยจึงยุติการเก็บข้อมูลเพื่อสร้างข้อสรุปเชิง ทฤษฎี (Theoretical conclusions)

3.7 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบคอบ เพื่อนำไปสู่การสร้างทฤษฎีฐานรากเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ ทางสังคมอย่างเฉพาะเจาะจง โดยทฤษฎีจะถูกค้นพบ พัฒนา และตรวจสอบ (verify) อย่างเป็นระบบ ซึ่งในกระบวนการ วิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเปิดรหัส ผู้วิจัยจะแยกข้อมูลที่ได้รับออกเป็นหน่วยย่อย และเลือกหน่วยที่มีความหมายตรง หรือใกล้เคียงกันมากำหนดรหัส โดยเริ่มจากรหัส HAC1 เป็นต้นไป

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างมโนทัศน์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่กำหนดรหัสไว้แล้วในขั้นตอนที่ 1 มารวมกลุ่มตามลักษณะ ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่หน่วยย่อยนั้น ๆ มีต่อกัน

ขั้นตอนที่ 3 กลุ่มมโนทัศน์ ผู้วิจัยจัดระเบียบข้อมูลทั้งหมดที่ถูกเชื่อมโยงในขั้นตอนที่ 2 เพื่อนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัย และสร้างรูปแบบของปรากฏการณ์ที่ศึกษา

ขั้นตอนที่ 4 การเชื่อมโยงกลุ่มมโนทัศน์ ผู้วิจัยนำกลุ่มมโนทัศน์ที่ได้ในขั้นตอนที่ 3 มาเชื่อมโยงตามแบบแผนของสิ่งที่ศึกษาเพื่อนำไปสู่ข้อสรุปเชิงทฤษฎี

4. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เกี่ยวกับกำหนดตัวชี้วัดการประเมินความสำเร็ตามเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานที่มหาวิทยาลัยกำหนดทั้ง 6 ด้าน สรุปได้ดังต่อไปนี้

4.1 ด้านความโปร่งใส

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจะดำเนินงานตามพันธกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ยึดหลักการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา และเปิดโอกาสให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน และการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัสดุ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้” ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอว่ามหาวิทยาลัยต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนได้ทุกคนสามารถร้องเรียนในกรณีเกิดปัญหาและให้คำติชม หรือแนะนำมหาวิทยาลัยได้อย่างเปิดเผย ตลอดจนการตอบคำถามหรือการชี้แจงข้อสงสัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น มหาวิทยาลัยต้องกระทำอย่างตรงไปตรงมาบนพื้นฐานของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ได้บัญญัติไว้ ทั้งนี้ บรรดาข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น มหาวิทยาลัยต้องสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ไม่ต่ำกว่า 90% จากทั้งหมด เพื่อขจัดปัญหาความไม่โปร่งใภายในมหาวิทยาลัย

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“มหาวิทยาลัยต้องพยายามสร้างความโปร่งใส โดยการให้บุคลากรตรวจสอบการทำงานได้ มิใช่ปิดบังหรือทำกันเฉพาะกลุ่ม” (สมชัย [นามสมมติ], 2561)

“ถ้ามีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น ต้องพยายามขัดให้หมด เพราะหากไม่จัดการ หรือไม่สามารดำเนินงานใด ๆ ได้ นั่นหมายถึง มหาวิทยาลัยไม่มีประสิทธิภาพ” (สมพร [นามสมมติ], 2561)

4.2 ด้านความพร้อมรับผิด

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจะบริหารด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยยึดความถูกต้องในทุกขั้นตอนตามกฎหมายและกฎระเบียบอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด และพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิดความผิดพลาด” ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอว่ามหาวิทยาลัยต้องสร้างกฎเกณฑ์ และมาตรการในการแสดงความรับผิดชอบสำหรับความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน และต้องนำไปใช้จริงกับคนทุกกลุ่มที่ทำผิดพลาด และมหาวิทยาลัยควรเปิดเผยข้อมูลอันไม่สุจริตที่เกิดขึ้นจากกรณีต่างๆ และวิธีแสดงความรับผิดชอบโดยผู้กระทำผิดอย่างเปิดเผยแก่สาธารณชนในมหาวิทยาลัย ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นเยี่ยงอย่างต่อบุคคลอื่น ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต้องดำเนินงานบนพื้นฐานของกฎระเบียบที่ถูกต้อง สมบูรณ์ โดยอาจมีข้อผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% จากการดำเนินงานทั้งหมด และต้องแสดงความรับผิดชอบในกรณีผิดพลาดได้ 100%

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“เรื่องผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน ควรเอาเป็นบทเรียนจากความล้มเหลวให้ผู้อื่นได้ศึกษา แต่ไม่ใช่การนำมาแฉ หรือซ้ำเติมให้เกิดความเสียหาย กระทบจิตใจ แต่เอามาเป็นเยี่ยงอย่าง และเตือนสติกันเสียมากกว่า” (สมคิด [นามสมมติ], 2561)

“คนที่ทำผิด หรือทุจริต ไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ต้องรับผิดชอบและแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นตามระเบียบที่บัญญัติไว้ เพราะนี่ก็เป็นส่วนหนึ่งของความโปร่งใสในเช่นกัน” (สมถวิล [นามสมมติ], 2561)

4.3 ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจะดำเนินการให้มีมาตรการป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน สิ่งของหรือผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มีส่วนได้เสีย ป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์และการดำเนินงานการใดๆ ที่เป็นการทุจริตเชิงนโยบาย” ผู้ให้ข้อมูลหลักว่ามหาวิทยาลัยต้องมีมาตรการป้องกันการทุจริตที่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยให้การมีส่วนร่วมของกลุ่มคนภายในมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด เช่น การฟ้องร้องหากพบเห็นการกระทำผิดโดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์มาแสดง เช่น คลิปเสียง คลิปวิดีโอ เป็นต้น และอาจมีการให้รางวัลกับผู้พบเห็น หากมีการตรวจสอบแล้วว่าความทุจริตนั้นเป็นจริง ตลอดจน มหาวิทยาลัยต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทวงถามถึงเอกสาร ข้อมูล และผลการบันทึกภาพจากกล้องวงจรปิด เพื่อตรวจสอบในกรณีที่มีความเคลือบแคลงสงสัยได้ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต้องมีการดำเนินงานที่ปลอดทุจริต 100%

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“ถ้ามีรางวัลมาเสนอให้ คนอาจช่วยกันจับผิดการกระทำเยาะขึ้น เหมือนพวกรางวัลนำจับอะไรทำนองนั้น หากตรวจสอบแล้วว่าจริง แตกก็ต้องไปให้กันอย่างลับ ๆ เพื่อป้องกันความปลอดภัยให้กับผู้แจ้ง” (สมใจ [นามสมมติ], 2561)

“เรื่องทุจริตเป็นเรื่องที่ไม่ควรให้เกิดหรือไม่ควรมีแบบ 100% เพราะมันสะท้อนถึงความหละหลวมของกระบวนการบริหารมหาวิทยาลัย” (สมสกุล [นามสมมติ], 2561)

4.4 ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจะดำเนินการให้มีมาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กร สร้างความรู้ความเข้าใจในการกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อน และโทษของการทุจริต การต่อต้านการทุจริต เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสุจริตและไม่ทนต่อการทุจริต” ผู้ให้ข้อมูลหลักว่ามหาวิทยาลัยมีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตแจกให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึก ตลอดจนเกิดวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรที่ค่อย ๆ ซึมซับต่อกันจากรุ่นสู่รุ่น และมหาวิทยาลัยต้องมีการสร้างมาตรการป้องกันที่เป็นรูปธรรม พร้อมทั้งตรวจสอบความทุจริตเป็นประจำทุก ๆ 1 ครั้ง ต่อเดือน เพื่อเป็นการป้องกันการกระทำทั้งที่เกิดโดยเจตนาและไม่เจตนา ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการให้รางวัลหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างสุจริตปีละ 1 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่ได้รับรางวัลต้องมีการสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นการเชิดชูความดีและเป็นขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงานนั้นๆ

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“เรื่องอย่างนี้สอนกันยาก มันต้องค่อย ๆ ซึมซับกันไป ไม่ใช่แบบว่าที่คนนั้นยังทำได้เลย ทำไมเราจะไม่ได้อีก คิดกันอย่างนี้ก็หายนะ วัฒนธรรมคุณธรรมมันเกิดขึ้นยาก ต้องใช้เวลา และที่สำคัญต้องเริ่มเสียตั้งแต่วันนี้” (สมจิต [นามสมมติ], 2561)

“หน่วยงานที่ทำดีก็ควรได้รับการสรรเสริญ พวกเขาจะได้มีกำลังใจ เพราะที่เขาทำนั้นมันสะท้อนภาพความปลอดภัยให้กับมหาวิทยาลัยได้” (สมฤดี [นามสมมติ], 2561)

4.5 ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจะบริหารงานโดยยึดหลักคุณธรรม เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมการปฏิบัติงาน และกำหนดให้มีคู่มือและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การมอบหมายงาน และมีมาตรการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่” ผู้ให้ข้อมูลหลักว่ามหาวิทยาลัยต้องกำหนดให้บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการปฐมนิเทศภายใน 15 วันหลังเริ่มงาน เพื่อรับทราบกฎ ระเบียบ

ข้อบังคับ อย่างจริงจัง ตามที่ปรากฏในคู่มือมหาวิทยาลัย และต้องมีการมอบหมายงาน และให้โอกาสก้าวหน้าตามความสามารถ มีใช้พวกพ้อง และหลังจากนั้นต้องมีการประเมินผลงานเป็นแบบ 360 องศา เช่น หัวหน้างานโดยตรง ประเมินร่วมกับผู้ร่วมงานในฝ่ายเดียวกัน เป็นต้น เพื่อป้องกันการอคติที่เกิดระหว่าง 2 ฝ่าย ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานควรเป็นรายไตรมาส เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องมาตรฐานที่กำหนดไว้ และป้องกันปัญหาการละเว้นการปฏิบัติตามหน้าที่ โดยบุคลากรจะต้องมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 80% จึงจะต่อสัญญาจ้าง

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“ระบบพวกพ้องน้องพี่ที่คอยอุปถัมภ์กันแต่พวกตน ควรยกเลิกได้แล้ว เพราะควรเปิดทางให้คนเก่งได้เดินบ้าง” (สมพิศ [นามสมมติ], 2561)

“คนทำงานไม่เป็น คนไม่ยอมทำงาน ก็ควรไม่ต้องทำงาน ไม่ควรอยู่ให้เป็นภาระของคนอื่น”

(สมศรี [นามสมมติ], 2561)

4.6 ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

ตามนิยามที่กล่าวว่า “มหาวิทยาลัยจัดให้มีการสื่อสารภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญถึงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและความโปร่งใสในทุกด้าน” ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอว่ามหาวิทยาลัยต้องสอดแทรกวาระเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเข้าไปในทุกครั้งที่มีการประชุม หรือการสัมมนา เป็นต้น และต้องวัดผลจากใช้ช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภท ว่าสามารถเข้าถึงและสร้างการรับรู้จากกลุ่มเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการสุ่มตรวจสอบความเข้าใจในการรับสารของกลุ่มเป้าหมายจากช่องทางที่ใช้ โดยต้องมีความเข้าใจไม่ต่ำกว่า 80%

อนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เป็นประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

“ระบบราชการมักจะประชุมกันบ่อย เพราะฉะนั้นก็แทรกเรื่องนี้เข้าไปซะทุกครั้ง จะได้ซึมซับว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ” (สมหวัง [นามสมมติ], 2561)

“ยุคนี้มีหลายช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร บางช่องทางเร็ว แต่ไม่รู้ว่าคุณรับสารเข้าใจหรือไม่ เช่น ทางไลน์กลุ่ม ต้องยอมรับว่าคนย่อมมีการตีความหมายที่แตกต่างกัน ปัญหาความแตกแยกจากการตีความก็เกิดขึ้นได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรประเมินช่องทางการสื่อสารที่ใช้ด้วยว่าคนรับสารเข้าใจตามเจตนาหรือไม่” (สมมาตร [นามสมมติ], 2561)

การผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในแต่ละด้านประกอบไปด้วยตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ซึ่งนำไปสู่ข้อสรุปเชิงทฤษฎีดังปรากฏในตารางที่ 1

ตาราง 1 ตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน

เจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน	ตัวชี้วัด	
	เชิงคุณภาพ	เชิงปริมาณ
ด้านความโปร่งใส	1. การเปิดโอกาสให้ร้องเรียนและให้คำแนะนำได้อย่างเปิดเผย 2. การตอบข้อซักถามอย่างตรงไปตรงมาบนพื้นฐานของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนด	1. สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนได้ไม่ต่ำกว่า 90% จากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นทั้งหมด

ตาราง 1 ตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน (ต่อ)

เจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน	ตัวชี้วัด	
	เชิงคุณภาพ	เชิงปริมาณ
ด้านความพร้อมรับมือ	1. การมีกฎเกณฑ์ และมาตรการในการแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น 2. การเปิดเผยข้อมูลอันไม่สุจริตที่เกิดขึ้น และวิธีแสดงความรับผิดชอบต่ออย่างเปิดเผยแก่สาธารณชน	1. สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ โดยมีข้อผิดพลาดไม่เกิน 5% จากการดำเนินงานทั้งหมด 2. การแสดงรับผิดชอบต่อในกรณีที่เกิดความผิดพลาดได้ 100%
ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน	1. การมีมาตรการป้องกันการทุจริตที่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนภายใน 2. ให้รางวัลกับผู้พบเห็น หากมีการตรวจสอบแล้ว ว่าความทุจริตนั้นเป็นจริง 3. การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทวงถามถึงเอกสาร ข้อมูล และผลการบันทึกภาพจากกล้องวงจรปิด เพื่อตรวจสอบในกรณีที่มีความเคลือบแคลงสงสัยได้	1. มีผลการดำเนินงานที่ปลอดทุจริต 100%
ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	1. มีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตแจกให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความตระหนัก และเกิดจิตสำนึก ตลอดจนเกิดวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร 2. สร้างมาตรการป้องกันการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม	1. มีการตรวจสอบความทุจริตเป็นประจำทุก ๆ 1 ครั้ง ต่อเดือน 2. มีการให้รางวัลหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างสุจริตปีละ 1 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่ได้รับรางวัลต้องมีการสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรเชิงประจักษ์
ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	1. มีการมอบหมายงานและโอกาสก้าวหน้าตามความสามารถ 2. มีการประเมินผลงานเป็นแบบ 360 องศา เพื่อป้องกันการอคติที่เกิดขึ้นระหว่าง 2 ฝ่าย 3. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานราย ไตรมาส	1. มีการกำหนดให้บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการปฐมนิเทศตามคู่มือมหาวิทยาลัย ภายใน 15 วันหลังจากเริ่มงาน โดยวัดจากเอกสารเข้าร่วมการปฐมนิเทศ 2. บุคลากรจะต้องมีผลการประเมินการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 80%
ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน	1. มีการทบทวนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์เข้าไปในทุกครั้งที่มีการประชุม หรือสัมมนา 2. มีการวัดผลจากใช้ช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภท ว่าสามารถเข้าถึงและสร้างการรับรู้จากกลุ่มเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด	1. มีการสุ่มตรวจสอบความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมาย โดยต้องมีความเข้าใจไม่ต่ำกว่า 80%

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ทั้ง 6 ด้าน จำแนกออกเป็น 2 ได้แก่ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา, 2557) สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามด้าน ได้ดังต่อไปนี้

5.1 ด้านความโปร่งใส

มหาวิทยาลัยต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนได้ทุกคนสามารถร้องเรียนในกรณีเกิดปัญหาและให้คำติชม หรือ แนะนำมหาวิทยาลัยได้อย่างเปิดเผย ตลอดจนการตอบคำถามหรือการชี้แจงข้อสงสัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น มหาวิทยาลัยต้อง กระทำการอย่างตรงไปตรงมาบนพื้นฐานของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ได้บัญญัติไว้ ทั้งนี้ บรรดาข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น มหาวิทยาลัยต้องสามารถจัดการกับข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ไม่ต่ำกว่า 90% จากทั้งหมด เพื่อขจัดปัญหาความไม่ โปร่งใสภายในมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับหลักความโปร่งใส (Transparency) ที่ระบุว่า หลักความโปร่งใส คือ กระบวนการ เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

5.2 ด้านความพร้อมรับผิด

มหาวิทยาลัยต้องสร้างกฎเกณฑ์ และมาตรการในการแสดงความรับผิดชอบสำหรับความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น อย่างชัดเจน และต้องนำไปใช้จริงกับคนทุกกลุ่มที่ทำผิดพลาด และมหาวิทยาลัยควรเปิดเผยข้อมูลอันไม่สุจริตที่เกิดขึ้นจาก กรณีต่าง ๆ และวิธีแสดงความรับผิดชอบโดยผู้กระทำผิดอย่างเปิดเผยแก่สาธารณชนในมหาวิทยาลัย ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นเยี่ยงอย่างต่อบุคคลอื่น ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการบนพื้นฐานของกฎระเบียบที่ถูกต้อง สมบูรณ์ โดยอาจมี ข้อผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% จากการดำเนินงานทั้งหมด และต้องแสดงความรับผิดชอบในกรณีผิดพลาดได้ 100% สอดคล้อง กับหลักการรับผิดชอบ (Accountability) ที่ระบุว่า หลักการรับผิดชอบ คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ

5.3 ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยต้องมีมาตรการป้องกันการทุจริตที่สามารถปฏิบัติได้จริงโดยใช้การมีส่วนร่วมของกลุ่มคนภายใน มหาวิทยาลัยให้มากที่สุด เช่น การฟ้องร้องหากพบเห็นการกระทำผิดโดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์มาแสดง เช่น คลิปเสียง คลิป วิดีโอ เป็นต้น และอาจมีการให้รางวัลกับผู้พบเห็น หากมีการตรวจสอบแล้วว่าความสุจริตนั้นเป็นเรื่องจริง ตลอดจน มหาวิทยาลัยต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทวงถามถึงเอกสาร ข้อมูล และผลการบันทึกภาพจากกล้องวงจรปิดเพื่อ ตรวจสอบในกรณีที่มีความเคลือบแคลงสงสัยได้ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต้องมีการดำเนินงานที่ปลอดทุจริต 100% สอดคล้องกับ หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ที่ระบุว่า หลักการมีส่วนร่วม คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา หรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

5.4 ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

มหาวิทยาลัยมีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตแจกให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความตระหนัก และเกิดจิตสำนึก ตลอดจนเกิดวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรที่ค่อยๆ ซึมซับต่อกันจากรุ่นสู่รุ่น และมหาวิทยาลัยต้องมีการสร้างมาตรการป้องกันที่เป็นรูปธรรม พร้อมทั้งตรวจสอบความสุจริตเป็นประจำทุกๆ 1 ครั้ง ต่อเดือน เพื่อเป็นการป้องกันการกระทำทั้งที่เกิดโดยเจตนาและไม่เจตนา ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการให้รางวัลหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างสุจริตปีละ 1 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่ได้รับรางวัลต้องมีการสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นการเชิดชูความดี และเป็นขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงานนั้นๆ สอดคล้องกับหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ที่ระบุว่า หลักประสิทธิภาพ

คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กร สามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ

5.5 ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยต้องกำหนดให้บุคลากรใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการปฐมนิเทศภายใน 15 วันหลังเริ่มงาน เพื่อรับทราบกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างจริงจัง ตามที่ปรากฏในคู่มือมหาวิทยาลัย และต้องมีการมอบหมายงาน และให้โอกาสก้าวหน้าตามความสามารถ มีใช้พวกพ้อง และหลังจากนั้นต้องมีการประเมินผลงานเป็นแบบ 360 องศา เช่น หัวหน้างานโดยตรง ประเมินร่วมกับผู้ร่วมงานในฝ่ายเดียวกัน เป็นต้น เพื่อป้องกันการอคติที่เกิดระหว่าง 2 ฝ่าย ทั้งนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานควรเป็นรายไตรมาส เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องมาตรฐานที่กำหนดไว้ และป้องกันปัญหาการละเว้นการปฏิบัติตามหน้าที่ โดยบุคลากรจะต้องมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 80% จึงจะต่อสัญญาจ้าง สอดคล้องกับหลักความเสมอภาค (Equity) ที่ระบุว่า หลักความเสมอภาค คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

5.6 ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยต้องสอดแทรกวาระเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเข้าไปในทุกครั้งที่มีการประชุม หรือการสัมมนา เป็นต้น และต้องวัดผลจากใช้ช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภท ว่าสามารถเข้าถึงและสร้างการรับรู้จากกลุ่มเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการสุ่มตรวจสอบความเข้าใจในการรับสารของกลุ่มเป้าหมายจากช่องทางที่ใช้ โดยต้องมีความเข้าใจไม่ต่ำกว่า 80% สอดคล้องกับหลักประสิทธิผล (Effectiveness) ที่ระบุว่า การปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

6. ประโยชน์ของการวิจัย

ทฤษฎีฐานรากเกี่ยวกับตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมนี้สามารถอธิบายปรากฏการณ์บริบทของอุตสาหกรรมการศึกษาในประเทศไทยที่อยู่ภายใต้กรอบการดำเนินงานที่ต้องยึดหลักธรรมาภิบาลและการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างลุ่มลึก เนื่องจากช่องว่างที่เกิดจากความเหลื่อมล้ำทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน อำนาจและการเมืองภายใน กลับบกลายมาเป็นโอกาสที่เอื้อต่อการกระทำผิดเพื่อที่จะแสวงหาประโยชน์ให้แก่กลุ่มตนและพวกพ้อง แต่อย่างไรก็ดี เมื่อมีการประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารที่สะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสที่จะกระทำการใด ๆ ด้วยความสุจริตในฐานะสถาบันอุดมศึกษาที่มีหน้าที่ผลิตคนที่มีคุณภาพ ดังนั้น การรักษาสัจจะและจรรยาบรรณการติดตามและตรวจสอบจากตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น สำหรับการประเมินว่ามหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการได้ตามเจตจำนงที่กำหนดไว้หรือไม่ แต่หากจะมองเพียงมุมมองของกลุ่มคนเพียงกลุ่มเดียว อาจได้มโนทัศน์ที่แคบและอาจโน้มเอียงเพื่อประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งจนเกินไป ด้วยสาเหตุนี้จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ต้องเปิดพื้นที่ทางสังคมให้กับเสียงทุกเสียงที่ถูกกล่าวอ้างว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยทั้งในส่วนของนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตของมหาวิทยาลัยในครั้งนี้โดยปราศจากการครอบงำ หรือโน้มเอียงทางความคิด หากแต่เป็นการให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยให้ก้าวสู่ความโปร่งใสร่วมกัน ผลการวิจัยนี้จึงมีส่วนช่วยในสะท้อนภาพลักษณ์การดำเนินงานที่ปราศจากทุจริตและการประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยภายใต้กลไกการประเมินทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาเป็นประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยตามประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน เพื่อชี้วัดความสำเร็จตามนโยบายที่กำหนด

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ใช้ทฤษฎีฐานรากเกี่ยวกับการตัวชี้วัดเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานนี้ เป็นแบบแผนในการศึกษาถึงการชี้วัดเจตจำนงสุจริตในบริบทอื่นที่ผู้วิจัยสนใจ รวมถึงการค้นหาคความหมายจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มอื่น ตลอดจนใช้วิธีวิทยาการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เพื่อศึกษาเทคนิคการประเมินผลรูปแบบอื่น จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความเชี่ยวชาญและมีบทบาทสำคัญในการบริหารหน่วยงาน

8. เอกสารอ้างอิง

ชาย โพธิ์สิตา. (2556). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2560). *เจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

สมคิด [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 24 มกราคม 2561.

สมจิต [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2561.

สมใจ [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 31 มกราคม 2561.

สมชัย [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 10 มกราคม 2561.

สมถวิล [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 24 มกราคม 2561.

สมพร [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 17 มกราคม 2561.

สมพิศ [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561.

สมมาตร [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561.

สมฤดี [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2561.

สมศรี [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561.

สมสกุล [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 31 มกราคม 2561.

สมหวัง [นามสมมติ] (2561). ผู้ให้ข้อมูลหลัก. สัมภาษณ์วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. California: Sage Publication.

Dervis, K. (2006). Governance and democracy. *Journal of Democracy*. 17(4), 153-159.

Said, Jamaliah., Alam, Md. Mahmudul. and Khalid, Maizatul. Akmar. (2016). Relationship between good Governance and integrity system: Empirical study on the public sector of Malaysia. *Humanomics*, 32(2), 151-171.

Willis, A. (2005). Corporate governance and management of information and records. *Records Management Journal*, 15(2), 86-97.

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่มีผลต่อภาพลักษณ์
ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Effects of Proactive Public Relations Strategy on the Image of Mahasarakham
Business School

อัมณีนริศา ราร่องคำ *

Unphisa Rarongkham *

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ จำนวน 233 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ด้านกิจกรรมและวิธีการประชาสัมพันธ์ ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร ด้านการสร้างเครือข่ายในการประสานงาน และด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์โดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญในเรื่องกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ด้านกิจกรรม และวิธีการประชาสัมพันธ์ ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร ด้านการสร้างเครือข่ายในการประสานงาน และด้านความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างชื่อเสียง สร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับองค์กร อันจะนำมาซึ่งความนิยมชมชอบ เพื่อให้นักเรียนนักศึกษาเลือกเข้ามาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษามากขึ้น ซึ่งการประชาสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จนั้นจะสามารถเพิ่มความสามารถในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต

คำสำคัญ : กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ภาพลักษณ์ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

* นักประชาสัมพันธ์ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Public Relationship Officer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study is to study the effects of proactive public relations strategy on the image of students of Mahasarakham Business School, Mahasarakham University by collecting data from 233 students of Mahasarakham Business School and using a questionnaire as an instrument. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The findings revealed that proactive public relations strategy in the aspects of activity and public relations, tools and communication channels, networking, and creativity had positive relationships with and effects on the image of students of Mahasarakham Business School, Mahasarakham University as a whole. Therefore, executive administrators of Mahasarakham Business School should emphasize, focus on, support and promote their school's proactive public relations strategy in the following aspects: activity and public relations, tools and communication channels, networking, and creativity. They can implement this proactive public relations strategy to build credibility, a great reputation, and a positive corporate image for their school. This will help attract more students to Mahasarakham Business School because effective public relations can be one of the key success factors to create the good image in customers' perception and the success of organization.

Keywords: Proactive Public Relations Strategy, Image, Mahasarakham Business School

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นับว่าเป็นผลกระทบที่สำคัญต่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตของทุกองค์กร จึงมีความจำเป็นที่ต้องปรับตัวให้ทันต่อสิ่งเร้านั้นได้อย่างรวดเร็ว สถาบันอุดมศึกษาก็เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ตกอยู่ในภาวะที่ต้องแข่งขันเพื่อการอยู่รอด (Survivability) จึงเป็นเหตุให้สถาบันอุดมศึกษาต้องเร่งประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่ยอมรับ และการจะทำให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นที่รู้จัก เป็นที่นิยมชมชอบ และดำรงองค์กรอยู่อย่างมั่นคงนั้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง (ศิริวรรณ จุลทับ และจินตนา ตันสุวรรณนท์, 2558 : 159) เนื่องจากการประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญต่อทุกองค์กรผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งสมาชิกทุกคนในองค์กรจึงจำเป็นต้องยึดถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน มีความเข้าใจและความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ ผู้บริหารต้องมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนแผนงานหลักขององค์กร และหน่วยงานภายในองค์กรให้รู้ด้นหน้าไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปัทมาพร ประทุมถิ่น, 2549 : 3)

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Proactive Public Relations Strategy) เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีการชี้แจงและให้ความรู้ความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือเหตุการณ์เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการรับรู้ การยอมรับ และเกิดความร่วมมือในกิจกรรมนั้นๆ (ธีระพงษ์ โสตาคร, 2559 : 6) เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นทุกองค์กรจึงมีการจัดตั้งงานประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนและนโยบายขององค์กร เช่นเดียวกันในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาจะให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต้องจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เช่นกัน ส่วนจะประสบ

ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายและแผนกลยุทธ์ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ประกอบด้วย ด้านนโยบายการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (Public Policy Implementation) ด้านกิจกรรมและวิธีการประชาสัมพันธ์ (Activity and Public Relations) ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร (Tools and Communication Channels) ด้านการสร้างเครือข่ายในการประสานงาน (Networking) และด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) (ศิริวรรณ จุลทับ และจินตนา ตันสุวรรณนนท์, 2558 : 165-168) เนื่องจากการประชาสัมพันธ์สามารถช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างชื่อเสียง สร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับองค์กร อันจะนำมาซึ่งความนิยมชมชอบ เพื่อให้นักเรียนนักศึกษาเลือกเข้ามาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งการประชาสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จนั้นจะสามารถเพิ่มความสามารถในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

ภาพลักษณ์ (The Image) มีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์มาก เนื่องจากประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์และเป็นงานที่มีส่วนเสริมสร้างภาพลักษณ์ต่อหน่วยงานสถาบันหรือองค์กรให้มีภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) ต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการ และผลแห่งชื่อเสียง ความเชื่อศรัทธาจากประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน (วิรัช ภิริช, 2540 : 81) การสร้างภาพลักษณ์ เป็นแนวคิดที่องค์กรธุรกิจต่างตระหนักถึงความสำคัญอย่างสูง โดยพยายามพัฒนากลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์อย่างเป็นระบบ จากเดิมที่อาศัยการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือหลัก มาเป็นการประยุกต์และผสมผสานกลยุทธ์การสื่อสารหลากหลายรูปแบบโดยใช้เทคนิควิธีต่างๆ อย่างเป็นเอกภาพเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานสู่เป้าหมายภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ขององค์กร ภาพลักษณ์ ประกอบด้วย ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ (Vision and Mission) ด้านคุณภาพการศึกษา (Quality of Education) ด้านการบริหารจัดการที่ดี (Management) และด้านบุคลากร (Personnel) ซึ่งภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นจะช่วยสะท้อนให้เห็นคุณภาพในการดำเนินงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงสุดจะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารการดำเนินงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี มีความพร้อมต่อการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วิชุดา ไชยศิริวงศา, 2554 : 668)

คณะการบัญชีและการจัดการ (Mahasarakham Business School) เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาชั้นนำ ที่มีความโดดเด่น ทางด้านคุณภาพการเรียนการสอน ศักยภาพการพัฒนางานวิจัย และความเป็นเลิศในการบริการวิชาการทางด้านการบัญชี บริหารธุรกิจ และเศรษฐศาสตร์ ได้ดำเนินการพัฒนาด้านหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและปลูกฝังแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ค่านิยมที่ดีงามและจริยธรรมแก่นิสิตอย่างเข้มข้นตลอดมา เพื่อมุ่งสู่คุณภาพที่เป็นหนึ่งเป็นที่ยอมรับของตลาดผู้ใช้งานงานบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิตโดยทั่วไป ทั้งนี้ คณะยังมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการวางแผนการประชาสัมพันธ์ขององค์กร (คณะการบัญชีและการจัดการ, 2560 : เว็บไซต์) เพื่อสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาอย่างมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความประทับใจ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และถูกยอมรับจากสาธารณชน โดยการประชาสัมพันธ์เชิงรุก จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่มีส่วนผสมทั้งมิติส่วนตัว (Private) และมิติสาธารณะ (Public) เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์เฉพาะตัว (Private Image) โดยที่มีส่วนร่วมกันในแง่ของความเป็นภาพลักษณ์สาธารณะต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่ากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกมีผลต่อภาพลักษณ์ของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามหรือไม่อย่างไร ซึ่งจะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรีของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางการบริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอันจะส่งผลต่อ

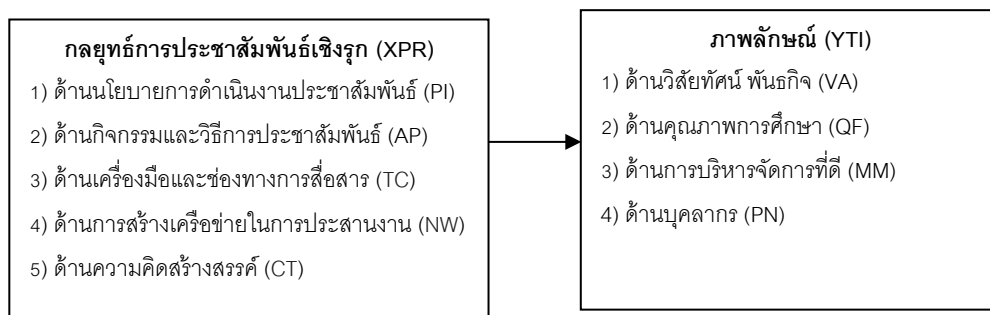
ภาพลักษณ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมทั้งเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบ ต่อภาพลักษณ์ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการจัดการตราสินค้าและศักยภาพการแข่งขันทางการตลาด



2.1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Proactive Public Relations Strategy)

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีและทัศนคติเชิงบวกกับ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีการชี้แจงและให้ความรู้ความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยมีการวางแผน ไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะมีกิจกรรม หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความยอมรับ และความร่วมมือ โดยมีวัตถุประสงค์และ เป้าหมาย เพื่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ภาพลักษณ์องค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมและการดำเนินงานตาม แนวนโยบายของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการบรรลุมิติวัตถุประสงค์ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน เพื่อให้ กลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติที่ดีกับองค์กร และด้านการสร้างความร่วมมือ สนับสนุน และตอบสนองนโยบายของผู้บริหาร องค์กร ที่กำหนดไว้ (ศิริวรรณ จุลทับ และจินตนา ต้นสุวรรณนนท์, 2558 : 165-168) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านนโยบายการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (Public Policy Implementation) หมายถึง การกำหนด ทิศทางการประชาสัมพันธ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีโครงสร้างการบริหารด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีภาระงานชัดเจน และครอบคลุมเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.1.2.ด้านกิจกรรมและวิธีการประชาสัมพันธ์ (Activity and-Public Relations) หมายถึง การสร้าง กิจกรรมให้เกิดขึ้น และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ประสบความสำเร็จ ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ สามารถสร้างทัศนคติเชิงบวกและความประทับใจ ให้เกิดขึ้นต่อผู้ให้บริการ

2.1.3 ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร (Tools and Communication Channels) หมายถึง การใช้ ช่องทางที่หลากหลายและทันสมัย เพื่อเปลี่ยนความคิดของผู้ใช้บริการให้เกิดความนิยมและเป็นที่ยอมรับ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.1.4 ด้านการสร้างเครือข่ายในการประสานงาน (Networking) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้ให้บริการที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร มีส่วนได้เสียกับการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความนิยมให้เกิดขึ้น เพื่อปกป้องและรักษาชื่อเสียงขององค์กร ส่งเสริมภาพพจน์ขององค์กรต่อสาธารณชน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น ได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชนหรือเครือข่ายเป็นอย่างดี

2.1.5 ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง การใช้เทคนิควิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีความแตกต่างและโดดเด่น การสร้างความเป็นเลิศและสร้างความต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ทำให้กลุ่มเป้าหมายจดจำและรู้จักองค์กรมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพราะเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นทุกองค์กรจึงมีการจัดตั้งงานประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนและนโยบายขององค์กร เช่นเดียวกันในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาจะให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต้องจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เช่นกัน ส่วนจะประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายและแผนกลยุทธ์ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์สามารถช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างชื่อเสียง สร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับองค์กร อันจะนำมาซึ่งความนิยมชมชอบ เพื่อให้นักเรียนนักศึกษาเลือกเข้ามาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งการประชาสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จนั้นจะสามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันที่ในหัวใจของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ภาพลักษณ์ (The Image)

ภาพลักษณ์ หมายถึง ลักษณะภาพพจน์ขององค์กรที่เกิดขึ้นในใจของผู้ใช้บริการอาจเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิตหรือไม่ก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคลและองค์กร ฯลฯ และภาพดังกล่าวนี้ อาจจะเป็นภาพ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งสร้างให้เกิดขึ้นแก่จิตใจของผู้ใช้บริการ หรืออาจเป็นภาพที่นึกสร้างเอง เพื่อทำให้เกิดความเชื่อ ความรู้สึกที่ทำให้เกิดความประทับใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (วิฑูตา ไชยศิาวมมงคล, 2554 : 668) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ (Vision and Mission) หมายถึง กำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กร ในช่วงเวลาระยะกลางถึงระยะยาว และสื่อสารให้นิสิตทราบ ว่า นิสิตแต่ละคนมีส่วนร่วมที่จะทำให้องค์กรมุ่งไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างไร ช่วยกระตุ้นให้นิสิตมีความตระหนัก ผูกพัน และมุ่งมั่นปฏิบัติ รวมทั้งเป็นการสื่อสารให้องค์กรภายนอก หรือคู่ค้าทางธุรกิจทราบถึงบทบาทและส่วนร่วมในการผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2.2.2 ด้านคุณภาพการศึกษา (Quality of Education) หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธาน และภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาระบบการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธาน และภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

2.2.3 ด้านการบริหารจัดการที่ดี (Management) หมายถึง การดำเนินงานขององค์กร ที่ต้องส่งเสริมการเรียนรู้ และปลูกฝังเรื่องคุณธรรม จริยธรรม โดยเริ่มจากเยาวชนในและนอกระบบการศึกษาของชาติอย่างจริงจัง

2.2.4 ด้านบุคลากร (Personnel) หมายถึง ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร โดยมีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ

จึงมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย : กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 11,428 คน (รายงานผลประจำปี 2559 คณะการบัญชีและการจัดการ, 2559 : 3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามโดยภาคสนาม จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 233 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดคิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 58.25 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, and Day (2001) ได้นำเสนอว่า การเก็บข้อมูลแบบสอบถามต้องมีอัตราผลตอบแทนอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะยอมรับได้ว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ 6 สิงหาคม 2560 ถึง 6 ตุลาคม 2560

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านนโยบายการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงานและการกำหนดทิศทางการประชาสัมพันธ์ โครงสร้างการบริหารด้านการประชาสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของคณะ 2) ด้านกิจกรรมและวิธีการประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ สามารถสร้างทัศนคติเชิงบวกและความประทับใจให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3) ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและทันสมัยในการประชาสัมพันธ์ การใช้ช่องทางการสื่อสารที่ดีจะสามารถเปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติของผู้ใช้บริการให้เกิดความนิยมต่อคณะฯ และความสามารถในการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสาร เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ยอมรับ 4) ด้านการสร้างเครือข่ายในการประสานงาน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณะฯ เกี่ยวกับผู้ให้บริการ เช่น ผู้เรียน ผู้ปกครอง สามารถสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างความนิยมในการประสานงานให้เกิดขึ้น และการมีส่วนร่วมในการปกป้องและรักษาชื่อเสียงของคณะฯ และ 5) ด้านความคิดสร้างสรรค์ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคนิควิธีการประชาสัมพันธ์ที่มีความแตกต่างและโดดเด่นมีการสร้างความเป็นเลิศและสร้างความต่างด้านการประชาสัมพันธ์ที่เหนือกว่าคู่แข่ง และมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะและสามารถทำให้กลุ่มเป้าหมายจดจำและรู้จักคณะฯ มากยิ่งขึ้น

ภาพลักษณ์ เป็นตัวแปรตาม จำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านนิสัยทัศนคติ พันธกิจ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมที่จะทำให้เกิดคณะฯ มุ่งไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ในด้านภาพลักษณ์ที่ดี ความตระหนัก ผูกพัน และมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับคณะฯ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามทิศทางและเป้าหมายของคณะฯ ด้านภาพลักษณ์ในช่วงระยะเวลาที่คณะฯ กำหนด 2) ด้านคุณภาพการศึกษา จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับสามารถจัดการเรียนการสอนที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ สามารถผลิตบัณฑิตได้เป็นไปตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิ และสามารถผลิตบัณฑิตได้ตามความต้องการของนายจ้างหรือผู้ประกอบการองค์กร 3) ด้านการบริหารจัดการที่ดี จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะฯ ที่มีการส่งเสริมการเรียนรู้ของนิสิตอยู่อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการปลูกฝังเรื่องคุณธรรม จริยธรรม อย่างจริงจัง และการให้ความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนทักษะทางวิชาชีพกับเยาวชนทั้งในและนอกระบบการศึกษา

และ 4) ด้านบุคลากร จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับบุคลากรของคณะฯ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรของคณะฯ มีความ รับผิดชอบต่องานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรของคณะฯ ให้มีความสำคัญกับผู้ใช้บริการอย่างเต็มความสามารถ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือที่วัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าอำนาจความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ซึ่งกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.953 – 0.961 และภาพลักษณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.953 – 0.955 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Berstein (1994) ที่ได้นำเสนอว่า การหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ในระดับมากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือที่มีคุณภาพเหมาะสม สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ สำหรับการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.681 – 0.922 และภาพลักษณ์มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.866 – 0.904 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1987 : 12) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเหมาะสม สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถแสดงในรูปแบบของสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ } YTI = \beta_0 + \beta_1 PI + \beta_2 AP + \beta_3 TC + \beta_4 NW + \beta_5 CT + \varepsilon$$

โดย β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
ε	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์
YTI	หมายถึง	ภาพลักษณ์โดยรวม
PI	หมายถึง	นโยบายการดำเนินงานประชาสัมพันธ์
AP	หมายถึง	กิจกรรมและวิธีการประชาสัมพันธ์
TC	หมายถึง	เครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร
NW	หมายถึง	การสร้างเครือข่ายในการประสานงาน
CT	หมายถึง	ความคิดสร้างสรรค์

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกกับภาพลักษณ์โดยรวม
ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	YTI	PI	AP	TC	NW	CT	VIFs
$\bar{X}$	4.03	3.51	3.70	3.83	3.74	3.84	
S.D.	0.63	0.71	0.66	0.72	0.67	0.73	
YTI		0.540*	0.604*	0.620*	0.593*	0.654*	
PI			0.649*	0.598*	0.626*	0.544*	2.140
AP				0.624*	0.586*	0.563*	2.120
TC					0.626*	0.676*	2.371
NW						0.647*	2.241
CT							2.215

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก มีค่าตั้งแต่ 2.120 – 2.371 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญในระดับที่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับภาพลักษณ์โดยรวม
ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก	ภาพลักษณ์ โดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (α)	1.055	0.187	5.644*	0.000
ด้านนโยบายการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (PI)	0.045	0.059	0.756	0.450
ด้านกิจกรรมและวิธีการประชาสัมพันธ์ (AP)	0.211	0.063	3.369*	0.001
ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร (TC)	0.142	0.061	2.329*	0.021
ด้านการสร้างเครือข่ายในการประสานงาน (NW)	0.126	0.064	1.969*	0.050
ด้านความคิดสร้างสรรค์ (CT)	0.266	0.058	4.588*	0.000
F = 53.291 p = 0.000 Adj R ² = 0.540				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ด้านกิจกรรมและวิธีการประชาสัมพันธ์ ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร ด้านการสร้างเครือข่ายในการประสานงาน และด้านความคิดสร้างสรรค์

มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์โดยรวม เนื่องจาก การประชาสัมพันธ์นั้นมีความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร หากมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือเหตุการณ์เกิดขึ้น ย่อมเกิดการรับรู้ การยอมรับ และเกิดความร่วมมือในกิจกรรมนั้น ๆ ดังนั้นทุกองค์กรจึงมีการจัดตั้งงานประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนและนโยบายขององค์กร เช่นเดียวกันในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาจะให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต้องจัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ให้สามารถออกสู่สายตาสาธารณชนอย่างมีคุณค่า เพราะการประชาสัมพันธ์สามารถช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างชื่อเสียง สร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับองค์กร อันจะนำมาซึ่งความนิยมชมชอบ เพื่อให้นักเรียนนักศึกษาเลือกเข้ามาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งการประชาสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จนั้นจะสามารถเพิ่มความสามารถในการครองส่วนแบ่งทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จอย ทองกล่อมสี (2550 : บทคัดย่อ) พบว่าการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้กลยุทธ์เชิงรับเป็นหลักและกลยุทธ์เชิงรุกเป็นรอง โดยกำหนดกลยุทธ์รองรับ 3 กลยุทธ์หลัก คือ กลยุทธ์การใช้สื่อประชาสัมพันธ์, กลยุทธ์การนำเสนอสารประชาสัมพันธ์ และกลยุทธ์การประสานความร่วมมือ ทางด้านภาพลักษณ์ของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าเป็นภาพลักษณ์เชิงบวก และมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคชุตตา อำไพพรรณ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานต่อสื่อมวลชน เน้นการตอบโต้ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการจดจำ สร้างเสริมความเชื่อมั่นและยอมรับ ด้วยการเผยแพร่ความเป็นมืออาชีพ ผลงานและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มสื่อมวลชน สำหรับการแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานต่อสื่อมวลชนพบว่า สำนักงานเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มสื่อมวลชน โดยผ่านกิจกรรมการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ จุลทับ และจินตลาภรณ์ ต้นสุวรรณนท์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกและปัจจัยความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของสถาบันอุดมศึกษาเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกของทั้ง 3 มหาวิทยาลัย คือ 1) มีนโยบายการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน 2) มีกิจกรรมและวิธีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายตามเป้าหมายและวัฒนธรรมองค์กร 3) มีเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและทันสมัย 4) มีการสร้างเครือข่ายในการติดต่อประสานงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และ 5) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใช้เทคนิควิธีการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างและโดดเด่น

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ในบริบทที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เช่น ระดับมหาวิทยาลัย ผู้ประกอบการสินค้า OTOP เนื่องจากมีลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน เพื่อให้งานวิจัยออกมามีประสิทธิภาพและสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

5.1.2 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีกับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อพัฒนาปรับปรุงการสร้างภาพลักษณ์และการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพรวมทั้งเป็นข้อสนเทศในการพัฒนาและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

5.1.3 ควรมีการศึกษาวิจัยตัวแปรอื่น ๆ ที่เหมาะสม สอดคล้องที่จะสนับสนุนให้เกิดผลกระทบ และสภาพปัญหาพร้อมอุปสรรคของการกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถให้สถาบันการศึกษาทัดเทียมนานาชาติ

5.1.4 ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลในรูปแบบอื่นที่มีความหลากหลายและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ซึ่งผู้บริหารคณะการบัญชีและการจัดการ ควรให้ความสำคัญในเรื่องกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ด้านกิจกรรมและวิธีการประชาสัมพันธ์ ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร ด้านการสร้างเครือข่ายในการประสานงาน และ ด้านความคิดสร้างสรรค์ เนื่องจาก เป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตระหนักถึงการยอมรับ ความน่าเชื่อถือและรับรู้ถึงคุณภาพการเรียนการสอน และการบริหารจัดการขององค์กร และเป็นเป้าหมายในการพัฒนาความสัมพันธ์ของคณะการบัญชีและการจัดการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับการยอมรับในด้านความสามารถเชิงบริหารจัดการด้านการศึกษา ตลอดจนความสามารถในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ชุมชน และประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. สรุปผลการวิจัย

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านกิจกรรมและวิธีการประชาสัมพันธ์ ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร ด้านการสร้างเครือข่ายในการประสานงาน และด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์โดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญในเรื่องกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญต่อทุกองค์กร ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งสมาชิกทุกคนในคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ จึงจำเป็นต้องยึดถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน มีความเข้าใจและความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ ผู้บริหารต้องมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย และการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนแผนงานประชาสัมพันธ์ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ เพื่อสร้างความนิยมชมชอบ และนักเรียนนักศึกษาเลือกเข้ามาศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการได้รับความมั่นใจ ไว้วางใจ และการยอมรับจากผู้ใช้บัณฑิตและผู้ปกครองอย่างเห็นได้ชัด

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *ประวัติคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ*. ค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2560, จาก <http://www.mbs.msu.ac.th>
- จอย ทองกล่อมสี. (2550). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ การรับรู้ข่าวสาร และภาพลักษณ์ของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพงษ์ ไสดาสร. (2559). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์*. ค้นเมื่อ 29 กันยายน 2560, จาก <http://www.prd.go.th>

- ภาคชุดา อำไพพรรณ. (2559) กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานต่อสื่อมวลชน. *วารสารการสื่อสารและการจัดการ* นิตยสาร, 2(2) 39-40.
- ปัทมาพร ประทุมดิน. (2549). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของสถานีวิจัย โทรทัศน์ทีวีช่อง 3 และสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม.,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รายงานประจำปีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *ข้อมูลสถิติระดับปริญญาตรี*. 2559.
- วิชุดา ไชยศิริมงคล*, สุพรรณิ อิงปัญญตวงศ์,อานวย มณีศรีวงศ์กุล, รังสรรค์ เนียมสนิท, ปราโมทย์ ครอบยุทธ์, ยุภาพร ตงประสิทธิ์,วุฒิชัย ศรีโสดาพลและกุลยา พัฒนากุล (2554). ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในมุมมองของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี. *ภาคิวิศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 16(6):668-678
- วิรัช ภิรัตน์กุล. (2540). *การประชาสัมพันธ์แบบบูรณาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ จุลทับ และจินตนา ตันสุวรรณนนท์. (2558). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกของสถาบันอุดมศึกษาเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้*. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี* 2(2) 165-168 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2558).
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York : John Wiley & Son.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. USA : John Wiley & Son.
- Nunnally, J. C. (1987). *Psychometric theory* (2nded.). New York : McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C, Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* New York : McGraw – Hill.

**ผลกระทบของนวัตกรรมการบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย**
**Effects of Strategic Customer Service Innovation on Performance of Branch Offices of
Thai Life Insurance Company Limited (Public) in Thailand**

ประกิจ เสงี่ยมงาม* อัจฉริยา อิศสระไพบูลย์² และขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์³
Prakit Sangiamngam* Achariya Issarapaibool² and Khwanruedee Tuntrabundit³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมการบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย จำนวน 308 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งนวัตกรรมการบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ผลการวิจัย พบว่า นวัตกรรมการบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ด้านการสร้างความพึงพอใจลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ดังนั้นสำนักงานสาขา ควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมการบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ยิ่งไปกว่านั้นความสนใจในรูปแบบที่หลากหลายของนวัตกรรมการบริการลูกค้า ยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรที่ยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : นวัตกรรมการบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ผลการดำเนินงาน สำนักงานสาขา
บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master student, Master of Business Administration, Mahasarakham Business school, Mahasarakham University

² อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Lecturer, Mahasarakham Business school, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

³ Lecturer, Faculty of Business Administration and Accountancy, Khon Kaen University

Abstract

The purpose of this research is to examine the effects of strategic customer service innovation on performance of branch offices of Thai Life Insurance company limited (public) in Thailand. The questionnaires are used for collecting the data from 308 branch managers of Thai Life Insurance company limited (public) in Thailand. The data analyzing methods include mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. Strategic customer service innovation is regarded as independent variable that affects performance. The findings reveal that strategic customer service innovation in aspect of customer value is found that to positively relate and effect on overall performance. Therefore, the branch office managers should focus on strategic customer service innovation in planning, improving, and developing in their operation. Moreover, concentrating on the various forms of strategic customer service innovation is also important to develop business and leads into sustainable success of the organization in the long run.

Keywords : Strategic Customer Service Innovation, Performance of Branch Offices, Thai Life Insurance Public Company Limited

1. บทนำ

ในยุคของโลกที่มีการสื่อสารไร้พรมแดนและมีการแข่งขันสูงทางธุรกิจด้านบริการที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชีวิตในอนาคต และในปัจจุบันมนุษย์ต้องเผชิญความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้น จึงต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ เมื่อความไม่แน่นอนในชีวิตเกิดขึ้น หากไม่มีการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ย่อมจะประสบกับปัญหาอื่นๆ ที่จะตามมา เช่น การเสียชีวิตหรือพิการของผู้ที่ไม่อยู่ในวัยอันควร ซึ่งกำลังสร้างฐานะอาจจะมีภาระเลี้ยงดูบุตร ฝากชำระค่าบ้านหรือรถยนต์ รวมทั้งส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นๆ ในครอบครัวที่ต้องรับภาระทั้งหมด ดังนั้น การทำประกันชีวิตจึงเป็นวิธีหนึ่ง ที่จะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเพื่อนำเงินจำนวนหนึ่งมาชดเชยการสูญเสียรายได้เมื่อมีผู้ถึงแก่กรรมความเจ็บป่วย หรือประสบอุบัติเหตุจนกลายเป็นบุคคลทุพพลภาพ (นิตยสารรายสัปดาห์, 2552 : เว็บไซต์) ปัจจุบันการแข่งขันด้านธุรกิจประกันชีวิตทวีความรุนแรงมากขึ้น จึงทำให้เกิดช่องทางในการทำประกันชีวิตที่หลากหลายมากขึ้น ไม่เพียงแต่การทำประกันผ่านตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตเท่านั้น แต่ในปัจจุบันยังมีการทำผ่านธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ จึงทำให้มีผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตจึงต้องมีการพัฒนาตนเอง รวมถึงนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะการบริการลูกค้า บริษัทประกันชีวิตจึงต้องกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร โดยการกำหนดกลยุทธ์ในการบริการที่จะทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีของตัวแทนและองค์กร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการขายประกันชีวิต ที่ทุกคนในทีมต้องตระหนักถึงเพื่อการปรับเปลี่ยนและปรับตัวให้ทันในโลกของธุรกิจประกันชีวิต จะเห็นได้ว่าการบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ มีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต

นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ (Strategic Customer Service Innovation) เป็นกระบวนการหรือวิธีการที่บริษัทและหน่วยงานบริการสมัยใหม่ใช้เพื่อเกิดการยอมรับในอนาคตว่าองค์กรจะก้าวไปในทิศทางใดจะเติบโตอย่างไร ธุรกิจที่องค์กรกำลังดำเนินการอยู่ได้มีกลยุทธ์การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการ

บริการหรือสนใจลูกค้าอย่างไร สอดคล้องกับความต้องการของตลาดหรือลูกค้าหรือไม่ ทำให้สามารถเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่นำเสนอสิ่งที่เหมาะสมความต้องการของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ในเวลาที่เหมาะสม ผู้บริหารได้เตรียมตัวรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไว้อย่างไรบ้าง การบริหารเชิงกลยุทธ์จะพิจารณาไปไกลจากการแก้ปัญหาและวิกฤตการณ์ประจำวัน ไปสู่ความเติบโตของบริษัทในอนาคต เช่น การยกเลิกธุรกิจบางประเภท การลงทุนในธุรกิจใหม่ การเข้าสู่ตลาดใหม่และการร่วมลงทุนกับบริษัทอื่น เป็นต้น (เรวัตร์ ชาติวิจิตร, 2553 : 1-2) จึงต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการบริการลูกค้า เริ่มตั้งแต่การพัฒนาองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีความสุขในการทำงาน กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย กลยุทธ์การรักษาความสัมพันธ์แบบยั่งยืน (Sustaining Relationship) กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และกลยุทธ์การสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า (Customer Value) (दनัย เทียนพุด, 2546 : 83) โดยในการบริการลูกค้าต้องมีระบบการสะท้อนข้อมูลย้อนกลับอยู่ตลอดเวลา ซึ่งทุกฝ่ายจะร่วมกันปรับปรุงการทำงาน และลักษณะการทำงานของตัวแทนธุรกิจเชิงกลยุทธ์จึงจะประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นผลทางการจัดการที่สนับสนุนให้องค์กรสามารถที่จะถ่ายทอดรายละเอียดของแผนกลยุทธ์ไปสู่บุคคลทุกระดับที่เกี่ยวข้องในองค์กร รวมถึงจะช่วยให้องค์กรสามารถที่จะประเมินผลลัพธ์ของการนำไปปฏิบัติ และสามารถวิเคราะห์ได้ว่าเกิดข้อบกพร่องหรือปัญหาขึ้นในด้านใดๆ เพื่อจะนำข้อมูลดังกล่าวไปแก้ไขปัญหานั้นได้ตรงตามจุดมากขึ้น (พสุ เดชะรินทร์, 2547 : 24) สามารถตรวจสอบได้โดยทำการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ ซึ่งเป็นวิธีการวัดผลการดำเนินงาน ที่ให้เห็นแง่มุมที่กว้าง ประกอบด้วยตัววัดผลการปฏิบัติงานจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านลูกค้า (Customer) ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านการเรียนรู้ (Learning and Innovation) และด้านการเงิน (พสุ เดชะรินทร์, 2548 : 21-23) การรับรู้สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลเพียงพอต่อการประเมินผลการดำเนินงานของการบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ได้

การประกันชีวิต (Insurance) เป็นการทำสัญญาระหว่างบุคคลสองฝ่าย (Life Insurance Agent) โดยฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับประกันชีวิต ซึ่งได้แก่ บริษัทประกันภัยทำหน้าที่ชดเชยใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือเงินจำนวนหนึ่งให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งคือ ผู้เอาประกันภัยหรืออาจจะเป็นผู้รับประกันตามที่จะระบุไว้ในสัญญา เมื่อผู้เอาประกันภัยประสบภัยและได้รับความเสียหายในการสูญเสียชีวิตหรือทรัพย์สินตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญาประกันภัย หรือกรณีกรรมประกันภัย โดยผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัยตามที่จำนวนที่ตกลงกันไว้ในสัญญา ความสำคัญของการประกันภัยมีหลายประการ การประกันภัยมีความสำคัญอย่างมากในการให้หลักประกัน และความคุ้มครองแก่บุคคล คือ ประชาชนทั่วไป และนิติบุคคล เช่น บริษัทต่างๆ ที่เผชิญกับความเสี่ยงต่างๆ เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น หรือเกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินต่างๆ การประกันภัยสามารถบรรเทาหรือลดความเสี่ยงความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ตามที่ทำสัญญาประกันภัย และการประกันภัยยังถือได้ว่าเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระทางสังคมของรัฐบาลได้อีกทางหนึ่ง การประกันภัยมีความสำคัญต่อผู้เอาประกันภัย สังคม และเศรษฐกิจ (ขจิตพันธ์ เบื้องปรารถนา, 2549 : 20) ด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อเอื้อประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้เอาประกันที่กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคกว่า 3,000,000 ราย และเพื่อต่อยอดถึงวิสัยทัศน์ “ไทยประกันชีวิต เป็นมากกว่าการประกันชีวิต” บริษัทฯ จึงได้ริเริ่มสร้างสรรค์การบริการหลากหลายรูปแบบ เพื่ออำนวยความสะดวก และเติมคุณค่าชีวิตให้กับผู้เอาประกันเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น “ไทยประกันชีวิตฮอตไลน์” บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทางการแพทย์ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทุกที่ทั่วโลก ทุกกรณี “ไทยประกันชีวิตแคร์เซ็นเตอร์” ศูนย์ดูแลรักษาสิทธิประโยชน์ผู้เอาประกัน ที่ดูแลรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขทุกปัญหาให้กับลูกค้า “ไทยประกันชีวิตเมดิแคร์” บริการสำรองค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้นให้กับผู้เอาประกันที่ต้องเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วยใน “ไทยประกันชีวิตชีฟาย์” บริการชำระเบี้ยประกันผ่านช่องทางต่างๆ นับ 10

ช่องทาง และ “คลับไทยประกันชีวิต” กับการมอบสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เลือกสรรให้เข้าถึงไลฟ์สไตล์ รสนิยม และความชื่นชอบของผู้เอาประกันแต่ละคน

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำด้านธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยทำหน้าที่เป็น หลักประกันที่มั่นคงให้กับสังคมไทยมากกว่า 70 ปี ตลอดระยะเวลาหลายทศวรรษที่บริษัทฯ รับผิดชอบต่อสังคมไทยด้วย ความซื่อสัตย์ บริษัทฯ เป็นที่ยอมรับในกลุ่มผู้ถือกรมธรรม์ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายตรงกับความต้องการ พร้อมด้วยมาตรฐานการบริการระดับสูง ส่วนแบ่งทางการตลาดในปี พ.ศ. 2554 บริษัทมีส่วนแบ่งทางการตลาด สูงสุด เนื่องจากมีบริษัทคู่แข่งจำนวนมาก แต่ละบริษัทจึงได้มีการนำกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันและแย่งส่วน แบ่ง ทางการตลาดของตลาดประกันชีวิตที่กำลังตื่นตัว (บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), 2558 : 4) บริษัทจึงให้ ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนาการบริการลูกค้าผ่านตัวแทนสำนักงาน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสร้างผลผลิต ให้กับบริษัทต่อไป

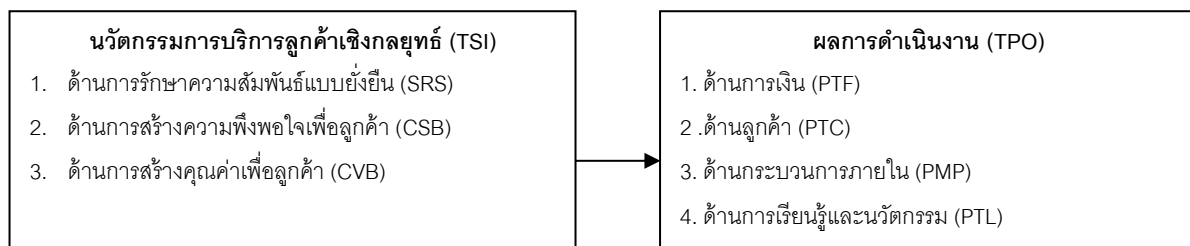
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ที่มี ต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบว่านวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากสำนักงานสาขาธุรกิจประกันชีวิตของ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับตัวแทนธุรกิจในการวางแผนกำหนดทิศทางและพัฒนา การบริการลูกค้าของธุรกิจประกันชีวิต อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธุรกิจประกันชีวิต ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลการ ดำเนินงานจากวัตถุประสงค์ข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ และผลการดำเนินงาน



2.1 นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ (Strategic Customer Service Innovation) หมายถึง กลยุทธ์การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือสนใจลูกค้า ทำให้สามารถเข้าใจถึงสิ่งที่ ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่นำเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความต้องการของลูกค้า รวมถึงความสามารถ ในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม (दनัย เทียนพุดิ, 2551 : 83) ประกอบด้วย

2.1.1 การรักษาความสัมพันธ์แบบยั่งยืน (Sustaining Relationship Strategy) หมายถึง รูปแบบ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีพื้นฐานมาจากคุณค่า ความสัมพันธ์ที่ผสมผสานกับการตลาดสัมพันธ์ โดยมุ่งสร้างความ

แตกต่างทางการตลาดและกลยุทธ์การสร้างการเพิ่มพูน และรักษาความสัมพันธ์แบบยั่งยืน โดยอาจเน้นกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีขั้นตอนการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องเป็นสำคัญ

2.1.2 การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการกับลักษณะประสบการณ์ที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ บริการ และเข้าถึงความคาดหวังจะได้รับในสิ่งที่ดีกว่าของลูกค้า ทำให้ลูกค้าพึงพอใจแล้วกลับมาซื้อซ้ำ

2.1.3 การสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า (Customer Value) หมายถึง ความพยายามในการเพิ่มโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าให้ลูกค้ารับรู้เมื่อประเมินเปรียบเทียบกับราคาหรือค่าใช้จ่ายเป็นการแสดงถึงความสำคัญของคุณค่า โดยแสดงออกในเรื่องของการบริการและการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการทั้งในรูปแบบที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้อง กับการซื้อขายโดยตรง โดยมีเป้าหมายหลักคือ การสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและลูกค้าให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น

2.2 ผลการดำเนินงาน (Performance) หมายถึง ผลการจัดการการดำเนินงานขององค์กร ที่สามารถบรรลุเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายที่ผู้ประกอบการมุ่งหวัง เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวจากการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขและควบคุมผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการวัดในหลากหลายมุมมองที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงาน โดยครอบคลุมผลการดำเนินงาน (พสุ เดชะรินทร์, 2548 : 21-23) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ความสามารถในการสร้างยอดขายประเมินผลตอบแทนจากการขาย สวัสดิการ และสิทธิพิเศษในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเงินในแต่ละเดือน แต่ละไตรมาสและเมื่อสิ้นปีดำเนินงานของผู้ประกอบการ ซึ่งมีความชัดเจน เพียงตรง มีเอกสารหลักฐานที่สามารถตรวจสอบและอ้างอิงได้

2.2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ความจงรักภักดีในตัวสินค้า ให้ลูกค้ามีความพอใจในการเลือกซื้อสินค้า โดยเกี่ยวข้องกับการเสนอขายกรมธรรม์ การให้ข้อมูลข่าวสาร การเก็บเบี้ยประกันชีวิต

2.2.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง การที่ทีมขายประกันชีวิตประเมินขั้นตอนการทำงาน ความพร้อมในการปฏิบัติงานภายในองค์กรและการควบคุมภายในองค์กร นโยบายและแนวทางต่างๆ มีความเป็นรูปธรรม ทั้งที่เป็นการวางแผนการจัดทีมขาย การบริการหลังการขาย การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การประสานงานที่สามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้จริงในทุกๆ ระดับ

2.2.4 ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation) หมายถึง การจัดการธุรกิจประกันชีวิตและประเมินการเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันชีวิต เทคนิคการขาย การสร้างความรู้ การถ่ายทอดความรู้ และการพัฒนาศักยภาพของทีมขายให้มีความพร้อมและลดจุดบกพร่องในการบริหารจัดการ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อให้กิจการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าหากสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย มีนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ย่อมจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัย : นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย จำนวน 308 คน (บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), 2556 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับผู้บริหารสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย ทางไปรษณีย์ จำนวน 308 ชุด เมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับทั้งสิ้น 85 ชุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Aaker, Kumar, and Day (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 27.69 ทั้งนี้ ในการศึกษาใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 97 วัน ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2557 – 25 มีนาคม 2558

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการรักษาความสัมพันธ์แบบยั่งยืน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริการ การตระหนักถึงความสำคัญการปรับปรุงการจูงใจลูกค้าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน การให้ความสนใจต่อขั้นตอนการบริการที่ซับซ้อนลง เพื่อช่วยให้บริการรวดเร็วขึ้น การส่งเสริมการวิเคราะห์ปัญหาการบริการอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้มีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง และการสนับสนุนการปรับปรุงองค์การให้สามารถให้บริการครอบคลุมในทุกพื้นที่ 2) ด้านการสร้างความพึงพอใจเพื่อลูกค้า ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การให้ความสนใจรูปแบบการบริการลูกค้ารายสำคัญที่มีพื้นฐานมาจากคุณค่าที่ผสมผสานกับการตลาดสัมพันธ์ การมุ่งสร้างความแตกต่างทางการตลาด และกลยุทธ์การสร้างการเพิ่มพูนผลประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องในการบริการ การมุ่งเน้นกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องในการบริการอย่างมีขั้นตอนเป็นสำคัญ การให้ความสำคัญต่อประสบการณ์ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามีผลต่อธุรกิจ และการเชื่อมั่นถึงความคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับการบริการ จนทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า ประกอบด้วย 7 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการเชื่อมั่นว่าการมีความพยายามในการเพิ่มโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าให้ลูกค้ารับรู้เมื่อประเมินเปรียบเทียบกับราคาหรือค่าใช้จ่ายเป็นการแสดงถึงความสำคัญของคุณค่า การให้ความสำคัญว่าการมีพฤติกรรมองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จะสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ การมุ่งเน้นการดำเนินงานบริการให้ถูกต้อง ตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ การมุ่งมั่นทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นที่ดีต่อสินค้าและบริการ ด้วยการสร้างการรับรู้ที่ดีต่อสินค้าและบริการ การให้ความสำคัญถึงแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในอนาคต การมุ่งสร้างความประทับใจโดยแสดงออกถึงเรื่องการบริการให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการ ทั้งในรูปแบบที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายโดยตรง และการให้ความสนใจการมีเป้าหมายหลักคือ การสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและลูกค้าให้มีความสัมพันธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องมากขึ้น

ผลการดำเนินงานเป็นตัวแปรตาม ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการมียอดขายและผลกำไรโดยรวมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การแนะนำการลงทุนในการดำเนินงานหรือค่าใช้จ่ายหลักของกิจการได้ การมีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อสร้างรายได้ที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า และการมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง 2) ด้านลูกค้า ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การซื้อกรรมธรรม์มากขึ้นและวงเงินเอาประกันเพิ่มขึ้น การมีความพึงพอใจ

ต่อกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่ซื้อไป การมีคำแนะนำดีชม เพื่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การเข้าใจเนื้อหาของกรรมธรรม์ที่ซื้อไปอย่างชัดเจนและครบถ้วน และการรู้สึกพอใจในการทำงานและการบริการของตัวแทนธุรกิจ

3) ด้านกระบวนการภายใน ประกอบด้วย 7 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการเป็นผู้นำในการให้บริการ การมุ่งเน้นให้มีการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี การจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อให้บริการ เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน การตรวจสอบการปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลา เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมและสนับสนุนการเข้ารับฝึกอบรม เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ และการควบคุมและประสานการทำงานได้อย่างเหมาะสม ชัดเจนและครบถ้วน

4) ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตและกรรมธรรม์ประกันชีวิตอย่างต่อเนื่อง การสร้างความรู้และการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา การมีความกระตือรือร้น การพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาองค์ความรู้เฉพาะเกี่ยวกับเทคนิคการบริการ และวิธีที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพนี้เพิ่มมากขึ้นโดยตลอด

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งนวัตกรรมบริการเชิงกลยุทธ์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.943 – 0.943 ผลการดำเนินงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.942 – 0.943 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ (Nunnally and Bernstein, 1994) การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.415 – 0.554 และผลการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.218 – 0.702 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือ (2552 : 90) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพแล้ว

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณในการทดสอบผลกระทบของนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของสำนักงานสาขา บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย ซึ่งเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{สมการ } TPO = \beta_0 + \beta_1 SRS + \beta_2 CSB + \beta_3 CVB + \epsilon$$

เมื่อ TPO แทน ผลการดำเนินงานโดยรวม

SRS แทน นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ด้านการจัดการความสัมพันธ์แบบยั่งยืน

CSB แทน นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ด้านการสร้างความพึงพอใจเพื่อลูกค้า

CVB แทน นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ด้านการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์โดยรวมและเป็นรายด้าน ของผู้บริหาร
สำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย

นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ (TSI)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรักษาความสัมพันธ์แบบยั่งยืน (SRS)	4.58	0.45	มากที่สุด
2. ด้านการสร้างความพึงพอใจเพื่อลูกค้า (CSB)	4.60	0.37	มากที่สุด
3. ด้านการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า (CVB)	4.64	0.36	มากที่สุด
โดยรวม	4.61	0.34	มากที่สุด

* $\bar{X} = 4.51 - 5.00$ หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ผู้บริหารสำนักงานสาขา มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์โดยรวม ด้านการรักษาความสัมพันธ์แบบยั่งยืน ด้านการสร้างความพึงพอใจเพื่อลูกค้า และด้านการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารสำนักงานสาขา จำเป็นต้องมีการบูรณาการงานบริการเพื่อสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการ นำมาซึ่งการรักษาความสัมพันธ์แบบยั่งยืนนั่นเอง ทำให้สามารถแข่งขันและปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจของตนเองอยู่รอด ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่สามารถคาดคะเนมิติและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงได้ และส่งผลต่อองค์กรให้มีผลการดำเนินงานที่สำเร็จตามต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gonzalez, Comesana, and Fraiz Brea (2007 : 153 - 160) พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจและยังเป็นการสร้างคุณค่าจากการบริการลูกค้า โดยสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการบริการ คือ การรับรู้คุณภาพการบริการก่อน กล่าวคือ การสร้างคุณค่าและความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อลูกค้า จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และทำให้การบริการเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง ส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีได้ต่อไป

ตาราง 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและรายด้านของผู้บริหารสำนักงานสาขา
บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน (TPO)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการเงิน (PTF)	4.14	0.59	มาก
2. ด้านลูกค้า (PTC)	4.11	0.48	มาก
3. ด้านกระบวนการภายใน (PMP)	4.52	0.42	มากที่สุด
4. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (PTL)	4.56	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	4.33	0.38	มาก

* $\bar{X} = 4.51 - 5.00$ หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

* $\bar{X} = 4.01 - 4.50$ หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารสำนักงานสาขา มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ผู้บริหารสำนักงานสาขา จำเป็นต้องให้ความสำคัญด้านกระบวนการภายใน ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ก่อน เพื่อจะช่วยให้องค์กรนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในด้านการเงินในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิตติยา คำสวาสดี (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า การบริการที่เป็นเลิศด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาและด้านลูกค้า การบริการที่เป็นเลิศด้านการออกแบบบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมและรายด้าน ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาและด้านลูกค้า การบริการที่เป็นเลิศด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน การบริการที่เป็นเลิศด้านการจัดการข้อร้องเรียน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในและด้านลูกค้า การบริการที่เป็นเลิศด้านการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมและรายด้าน ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ นฤดี จิยะวรรณ (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า การออกแบบนวัตกรรมด้านการบริการ ที่เป็นแนวทางในการออกแบบธุรกิจบริการแบบใหม่ ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สามารถเพิ่มรายได้ให้แก่ธุรกิจ และยังสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อีกด้วย

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวมของสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย

ตัวแปร	TPO	SRS	CSB	CVB	VIFs
$\bar{X}$	4.33	4.58	4.60	4.65	
S.D.	0.38	0.45	0.37	0.36	
TPO	-	0.345*	0.426*	0.494*	
SRS		-	0.584*	0.625*	1.792
CSB			-	0.663*	1.948
CVB				-	2.105

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs พบว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ มีค่าตั้งแต่ 1.792 – 2.105 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิด Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์กับ
ผลการดำเนินงานโดยรวมของสำนักงานสาขา บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย

นวัตกรรมบริการลูกค้า เชิงกลยุทธ์ (TSI)	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.636	0.511	3.205	0.002*
ด้านการรักษาความสัมพันธ์แบบยั่งยืน (SRS)	0.010	0.109	0.092	0.927
ด้านการสร้างความพึงพอใจเพื่อลูกค้า (CSB)	0.177	0.137	1.293	0.200
ด้านการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า (CVB)	0.395	0.147	2.684	0.009*
F = 9.536 p = 0.000 Adj R ² = 0.234				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ด้านการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม และมีค่าสหสัมพันธ์มากกว่า 0 คือ นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์และผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากสำนักงานสาขาเชื่อมั่นว่าการมีความพยายามในการเพิ่มโอกาสสัมพัทธ์กับลูกค้า เป็นการแสดงความสำคัญของคุณค่า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นที่ดีต่อสินค้าและบริการ ด้วยการสร้างการรับรู้ที่ดีต่อสินค้าและบริการจากการให้ความสำคัญถึงแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในอนาคต อีกทั้งการบริการเพื่อให้อลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี เช่น การเพิ่มขึ้นของกลุ่มลูกค้าใหม่ เนื่องจากลูกค้าเห็นถึงคุณภาพของการบริการ การเอาใจใส่ต่อความต้องการและตอบสนองได้รวดเร็วทันเวลา มีผลต่อการบอกต่ออีกเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ นันทนา อุ่นเจริญ (2549 : 151) พบว่า ในการดำเนินธุรกิจนั้นๆ จำต้องมีผู้ที่มีความสามารถในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยประสิทธิภาพของการบริการเกิดขึ้นได้จากปัจจัยสำคัญคือ พนักงานบริการและระบบบริการ เพื่อความสำเร็จในการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด และเป็นการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้การสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ระหว่างบริษัทและลูกค้าอย่างต่อเนื่องมากขึ้น ยังเป็นการสร้างความประทับใจโดยแสดงออกถึงเรื่องของการบริการให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการ ทั้งในรูปแบบที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายโดยตรงอีกด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุชา ติณรัตน์ (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า องค์การจำเป็นที่จะต้องหานวัตกรรมบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้อย่างสูงสุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผลการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

5.1.1.1 ผู้บริหารสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ด้านการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า เนื่องจากเป็นการสร้างความประทับใจแสดงโดยแสดงออกถึงเรื่องของการบริการให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าให้เหนือกว่าคู่แข่ง

5.1.1.2 ผู้บริหารสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงาน เพราะผลการดำเนินงานถือเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงานขององค์กร

5.1.1.3 ผู้บริหารสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย สามารถนำนวัตกรรมที่ได้รับไปประยุกต์เพื่อทำให้มีผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งมีวิธีการและกระบวนการที่เป็นบรรทัดฐานของผลการดำเนินงาน ทางด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และนวัตกรรม จำเป็นที่จะต้องอยู่บนพื้นฐานและนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์

5.1.1.4 สำนักงานสาขา ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถในการบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความแตกต่างทางการตลาด และกลยุทธ์การสร้างการเพิ่มพูนผลประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องในการบริการขององค์กร

5.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

5.1.2.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจ SME สถาบันการเงิน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

5.1.2.2 ควรมีการศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงปัจจุบันของผู้บริโภค ทั้งในเรื่องของทัศนคติในการใช้สินค้าและบริการ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของภาวะทางเศรษฐกิจ

5.1.2.3 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสร้างนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์เพื่อทราบข้อเท็จจริง อันนำมาซึ่งการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ เพื่อสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.2.4 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน เช่น ภาวะผู้นำ ประสิทธิภาพการจัดการสารสนเทศ เป็นต้น

5.1.2.5 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นตัวผลักดันทำให้เกิดกลยุทธ์ของนวัตกรรมบริการลูกค้า และผลการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อความได้เปรียบในการแข่งขันกับธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรม เป็นต้น

5.1.2.6 ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มขึ้น และมีความหลากหลาย เป็นต้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ของสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย ในการกำหนดวิสัยทัศน์ การระดมความคิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีที่สุดมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรักษาความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน การสร้างความพึงพอใจเพื่อลูกค้า และด้านการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

นวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ ด้านการสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสำนักงานสาขา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในประเทศไทย ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานสาขาคควรนำนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ไปสู่การเป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงานสูงกว่าองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกัน และเพิ่มประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการลูกค้าเชิงกลยุทธ์ให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อยกระดับผลการดำเนินงาน และรักษาเสถียรภาพทางธุรกิจขององค์กรได้ในระยะยาว ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนขององค์กรในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา คำสวาสดี. (2552). ผลกระทบของการบริการที่เป็นเลิศที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ขจิตพันธ์ เป็องปราชญ์. (2549). การประกันชีวิต สารความรู้สำหรับนักอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- ดนัย เทียนพุฒิ. (2546). ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ (KPIs) และการประเมินองค์กรแบบสมดุล (BSC). กรุงเทพฯ : ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์.
- _____. (2551). นวัตกรรมบริการลูกค้า (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ส.บุ๊คแบงก์
- นิตยสารรายสัปดาห์. (2552). บทความและสาระความรู้. ค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2559, จาก <http://www.tlaa.org/www/th/history/index.php>
- นฤดี จิยะวรรณ. (2553). การออกแบบนวัตกรรมด้านการบริการ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทนา อุ้นเจริญ. (2549). การสร้างศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย : ผลกระทบของประสิทธิผลการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). (2558). 26 ปี กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ : กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์.
- บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). (2556). ค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.thailife.com/iservice/>
- พสุ เดชะรินทร์. (2547). เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced scorecard และ Key performance Indicator. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- _____. (2548). กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. (2553). การจัดการเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ดั่งทรัพย์การพิมพ์.
- สมบัติ ท้ายเรือ. (2552). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อนุชา ติณรัตน์. (2555). ผลกระทบการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของหัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซูรันส์ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making (4th ed.)*. New York : John Wiley & Sons.
- Gonzalez, M. E., Comesana, L. R., & Fraiz Brea J. A. (2007). Assessing Tourist Behavioral Intentions Through Perceived Service Quality and Customer Satisfaction *Journal of Business Research*. 60, 153 – 160.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory (3rd ed.)*. New York : McGraw-Hill.

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของนักศึกษาสาขาบัญชี ในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

Factors Affecting Need for Professional Skills Development for Accounting Students in Upper Northern Region of Thailand

วรพรรณ ตระการศิรินนท์¹ ตุลยา ตุลาดิลก² นฤนาถ ศราภัยวานิช³ และสุวรรณา เลหาวิสุทธิ์⁴

Worraphan Trakarnsirinont¹ Tulaya Tulardilok² Naruanard Sarapaivanich³ and Suvanna Laohavisudhi⁴

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของนักศึกษาสาขาการบัญชี ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ทั้งทักษะด้านความรู้ความสามารถ ทักษะทางวิชาชีพ และค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ โดยใช้ปัจจัยความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ ประกอบด้วย ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า โดยเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ เริ่มจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของนักบัญชี ได้แก่ ผู้สอบบัญชี ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชีในสาขาวิชาชีพบัญชี และผู้บริหารของสถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนในสาขาการบัญชีในเขตภาคเหนือของประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลจากนักศึกษาสาขาการบัญชีที่ผ่านการฝึกทักษะทางวิชาชีพด้านการบัญชีมาแล้วของสถาบันการศึกษาในเขตภาคเหนือของประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ และความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ นอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการความเจริญก้าวหน้ายังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ และความต้องการพัฒนาค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ อีกด้วยทำให้ทราบถึงความต้องการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของนักศึกษาสาขาการบัญชี และเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรสาขาวิชาชีพการบัญชีของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ต่อไป

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ, นักศึกษาสาขาการบัญชี

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

* Assistant Professor, Accounting Department, Faculty of Business Administration, Chiangmai University

² อาจารย์ ประจำภาควิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² Lecturer, Accounting Department, Faculty of Business Administration, Chiangmai University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

³ Assistant Professor, Accounting Department, Faculty of Business Administration, Chiangmai University

⁴ รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

⁴ Associate Professor, Accounting Department, Faculty of Business Administration, Chiangmai University

Abstract

This study aimed at examining factors affecting accountancy students' need for professional skills development: knowledge and ability skills; professional skills; professional values, ethics, and attitudes to achieve the international educational standards for professional accountants. In order to conduct this study, human needs: existence needs, relatedness needs, and growth needs as described in the ERG motivation theory are discussed. This qualitative and quantitative study began with an in-depth interview with people involving in accountant professional skills development i.e. auditors, accounting specialists enlisted in the federation of accounting professions, and administrators of education institutes that offer an accountancy program in the upper northern Thai region to develop survey questions. Data were, then, gathered from students in accountancy program of educational institutes in the upper northern Thai region that already satisfactorily passed the accountant professional skills trainings. The findings revealed that existence needs and growth needs correlated positively with the needs for knowledge and ability skills development. Moreover, growth needs correlated positively with the need for professional skills and professional values, ethics, and attitudes. These results demonstrate the student's need for skills development which can be also applied as a guideline to develop the accountancy program of a certain educational institute.

Keywords: Motivation, Professional skills development, Accounting students

1. บทนำ

วิชาชีพบัญชีมีบทบาทสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน ทั้งกิจการที่มุ่งหวังผลกำไรและกิจการที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร โดยการให้บริการที่หลากหลายแก่สังคม ได้แก่ ด้านการบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านการบัญชีบริหาร ด้านการวางแผนระบบบัญชี ด้านการบัญชีภาษีอากร และด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี วิชาชีพบัญชีเป็นหนึ่งในแปดสาขาที่มีการเปิดเสรีด้านการประกอบวิชาชีพ อันเนื่องมาจากการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของประเทศสมาชิกอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายนักวิชาชีพหรือแรงงานเชี่ยวชาญหรือผู้มีความสามารถพิเศษของอาเซียน ได้อย่างเสรี (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2554) ซึ่งผลกระทบที่อาจมีต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีไทยเมื่อมีการเปิดเสรีวิชาชีพบัญชีก็คือ สำนักงานบัญชีไทยอาจสูญเสียแรงงานผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีให้กับสำนักงานต่างชาติ และสำนักงานบัญชีต่างชาติอาจมีการควมรวมกิจการเพื่อขยายส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจึงจำเป็นต้องปรับตัวรับวัฒนธรรมใหม่ๆ พัฒนาความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูล ด้านวิชาการ กฎหมายภาษีอากร ภาษาอังกฤษ และอาจจะต้องเรียนรู้ภาษาอาเซียนภาษาที่สอง (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557; ศิลปพร ศรีจันทเพชร และ วีรชัย อรุณเรืองศิริเลิศ, 2554) ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพวิชาชีพบัญชีของไทยจึงเป็นโครงการเร่งด่วนต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นสภาวิชาชีพบัญชีซึ่งเป็นองค์กรกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีทั้งการจัดทำบัญชี การสอบบัญชี การควบคุมและการพัฒนาการประกอบวิชาชีพให้ได้มาตรฐานเป็นที่เชื่อถือ รวมถึงสถาบันการศึกษาที่มีหน้าที่ผลิตหรือสร้างบัณฑิตให้เป็นที่ต้องการของตลาด

ภาคเหนือนอกจากจะเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการคมนาคมของประเทศไทย ที่เชื่อมโยงกับกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง และเอเชียใต้แล้วยังเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของประเทศอีกแห่งด้วย ภาคเหนือมีสถาบันการศึกษาในรูปแบบมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนในสาขาวิชาชีพบัญชีถึง 21 แห่ง แบ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 13 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน 8 แห่ง สถาบันการศึกษาเหล่านี้มีหน้าที่และบทบาทสำคัญเพื่อผลิตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับทั้งใน และต่างประเทศ

หนึ่งในแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของนักศึกษาสาขาบัญชีในประเทศไทยให้สามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางการแข่งขันจากการเปิดเสรีทางการค้าในกลุ่มประเทศ AEC นั้น ต้องอาศัยการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพไม่เพียงแต่การรู้หนังสือให้อยู่รอด แต่ควรเน้นแนวทางในการสร้างความแข็งแกร่งให้กับนักศึกษาซึ่งจะเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในอนาคต มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International Education Standards: IESs) ที่ออกโดย สหพันธ์นานาชาติของผู้จัดทำบัญชี (International Federation of Accountants: IFAC) ได้กำหนดทักษะที่จำเป็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านความรู้ความสามารถ (IES2) ทักษะทางวิชาชีพ (IES3) และค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ (IES4) เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างมีคุณภาพ มีคุณธรรมจริยธรรม และสามารถประกอบวิชาชีพในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงได้ (IAESB, 2017) สอดคล้องกับงานวิจัยของชนินฐา นิลรัตนานนท์ (2559) ที่พบว่าผู้ที่จะสามารถประกอบวิชาชีพบัญชีได้นั้นจะต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถเฉพาะทางด้านวิชาชีพบัญชี (IES 2) ควบคู่ไปกับทักษะความรู้ความสามารถด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น ด้านภาษา ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น นอกจากนี้งานวิจัยของประภัสสร จรัสอรุณฉาย (2560: 128) ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตคือ ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ คุณธรรมจริยธรรมและประสบการณ์ในเชิงปฏิบัติ ดังนั้น ทักษะทางวิชาชีพ (IES3) และค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ (IES4) จึงได้ถูกกำหนดลงในหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชาการบัญชีในสถาบันการศึกษาของประเทศไทยตั้งแต่ปีการศึกษา 2560 (สภาวิชาชีพบัญชี, 2559) จากความสำคัญของการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีทั้ง 3 ด้าน ในการศึกษาครั้งนี้จึงต้องการศึกษาว่าปัจจัยใดที่จะมีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี 3 ด้านดังกล่าว โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่เคยผ่านการฝึกทักษะทางวิชาชีพการบัญชีในสถานประกอบการจริงมาแล้ว และใช้ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่า มีการศึกษาในอดีตน้อยมากที่ศึกษาถึงทักษะทางวิชาชีพโดยใช้มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทั้ง 3 ทักษะเป็นตัวชี้วัด เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา ทักษะทางวิชาชีพ (IES3) และค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ (IES4) ยังไม่มีการกำหนดลงในหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชาการบัญชีในสถาบันการศึกษาของประเทศไทย ดังนั้นการศึกษาโดยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาถึงทักษะทางวิชาชีพทางด้านความรู้ความสามารถ (IES2) เท่านั้น กล่าวคือ การศึกษาของรจนา ขุนแก้ว (2557) และชนินฐา นิลรัตนานนท์ (2559) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทั้งในปัจจุบันและในอนาคตมีความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษและทักษะด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มศักยภาพของตัวเองและเตรียมความพร้อมในการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวี ตรีผอง (2558) ที่ศึกษาระดับความสำคัญของความรู้ความสามารถ และทักษะด้านต่าง ๆ ในวิชาชีพ

สอบบัญชีไทยต่อการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เป็นที่ต้องการในมุมมองของผู้บังคับบัญชาของผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี พบว่า ทักษะการทำงานที่มีความสำคัญ คือ ทักษะด้านภาษา ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ตามลำดับ ในขณะที่ปีวัฒนา สุตลาภา (2553) ได้ศึกษาถึงทักษะค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ (IES4) เรื่องปัจจัยด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชีที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชี ในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ความมีคุณธรรมและซื่อสัตย์สุจริต และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชี และนักบัญชีที่มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพจะเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการ นอกจากนี้แล้ว Needles (2008) ยังได้ทำการศึกษาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการนำมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมาประยุกต์ใช้ในประเทศกลุ่มยุโรป (European Union : UN) พบว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนมาเป็นแนวทางการประยุกต์ใช้มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเพื่อเสริมสร้างให้เกิดผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีประสิทธิภาพ และมีศักยภาพ และยังพบว่าทำให้ความสำคัญกับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจะส่งผลให้ การศึกษา และการฝึกอบรมทางด้านบัญชีมีความเป็นสากลมากขึ้น จากการศึกษาที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า การนำมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศมาใช้เป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยยกระดับการศึกษาทางด้านบัญชีให้มีความเป็นสากล และช่วยพัฒนาทักษะของผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาบัญชีให้มีความรู้ ความสามารถ และสามารถประกอบวิชาชีพในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง อย่างไรก็ตามยังมีการศึกษาน้อยมากที่ทำการศึกษถึงปัจจัยที่จะส่งผลให้นักศึกษาสาขาบัญชีมีความต้องการพัฒนาทักษะต่างๆ ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ โดยปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ปัจจัยความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมในการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ ไม่ใช่เพียงแต่ผลตอบแทนในรูปของตัวเงินเท่านั้น ปัจจัยความต้องการในด้านอื่นๆ ตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ ยังเป็นกลไกที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการที่จะเรียนรู้ด้วย (Jing, 2010) ซึ่งทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์นี้ได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy) (Maslow, 1943) ไม่ว่าจะเป็นความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ความต้องการการยอมรับจากสังคม ความต้องการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จ โดยทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ได้มีการประยุกต์ลำดับขั้นความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ขั้นของมาสโลว์ออกมาเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน ประกอบด้วย ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence needs) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness need) และความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) โดยระดับที่หนึ่ง ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ คือ ความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของชีวิต เทียบได้กับความต้องการด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยและมั่นคงของมาสโลว์ เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เงินเดือน โบนัส สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และสัญญาว่าจ้างที่เป็นธรรม และมีความมั่นคง โดย Tao (2008) ได้สรุปว่าผลตอบแทนเป็นหนึ่งในปัจจัยความต้องการเพื่อการดำรงชีพ และเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลโดยตรงต่อการประกอบวิชาชีพในองค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยของจูโลร์ตัน ผดุงกิจ และคณะ (2560) ที่พบว่า ความต้องการความมั่นคงในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้างที่สมเหตุสมผล ซึ่งจัดเป็นปัจจัยความต้องการเพื่อการดำรงชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร นอกจากนี้จากการศึกษาของ Li (2011) ยังพบว่าความต้องการเพื่อการดำรงชีพส่งผลกระทบต่อการทำงาน และการปรับตัวทางด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติ มากกว่าความต้องการในด้านอื่น ๆ

ส่วนระดับที่สอง ความต้องการด้านความสัมพันธ์ คือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสังคมรอบด้าน เทียบได้กับความต้องการการยอมรับจากสังคม และความต้องการยกย่องของมาสโลว์ เช่น ความสัมพันธ์ที่ดี และเป็นที่ยอมรับกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานในองค์กร และระดับที่สาม ความต้องการความเจริญก้าวหน้า คือ ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่และให้เกิดประโยชน์สูงสุด แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เทียบได้กับความต้องการความสำเร็จซึ่งเป็นการต้องการขั้นสูงสุดของมาสโลว์ เช่น โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต การสร้างเครือข่ายการทำงานในต่างประเทศ โอกาสในการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ และการมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน

จากความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทั้งสามกลุ่มข้างต้น ถือเป็นตัวผลักดันให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบวิชาชีพของตน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีก็เช่นเดียวกัน หากผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องการจะประสบความสำเร็จในการประกอบวิชาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตน ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีก็มีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีทั้งสามด้าน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้มีสมมติฐานว่า ความต้องการตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ จะผลักดันให้นักศึกษาเกิดความต้องการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านความรู้ความสามารถ ทักษะทางวิชาชีพ และค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ ในการศึกษาครั้งนี้จึงกำหนดข้อสมมติฐานไว้ดังนี้

H1: ความต้องการเพื่อดำรงชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี

H1a: ความต้องการเพื่อดำรงชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ

H1b: ความต้องการเพื่อดำรงชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ

H1c: ความต้องการเพื่อดำรงชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ

H2: ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี

H2a: ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ

H2b: ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ

H2c: ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ

H3: ความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี

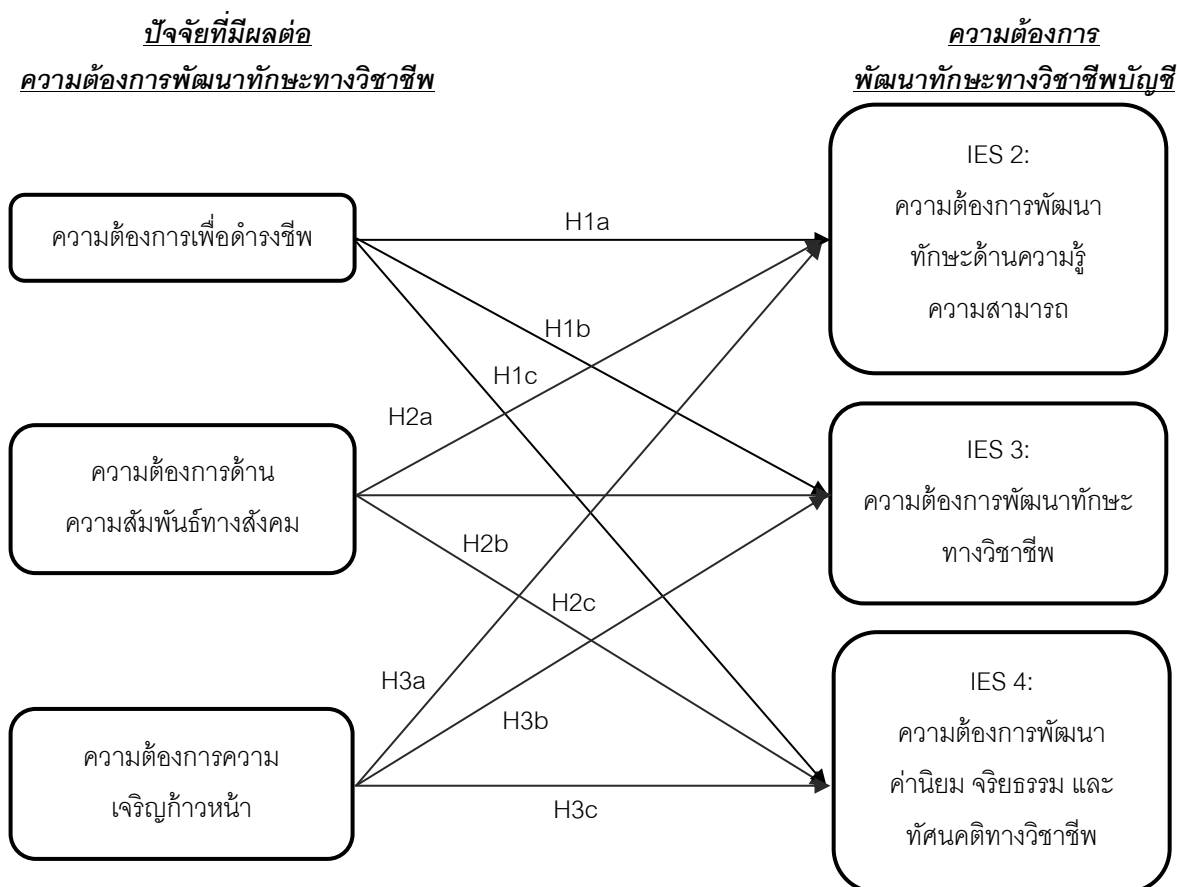
H3a: ความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ

H3b: ความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ

H3c: ความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ

จากข้อสมมติฐานข้างต้นจะสามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังนี้

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



ตัวแปรควบคุม :

ระยะเวลาการฝึกงาน

ความมุ่งมั่นในการประกอบวิชาชีพทางด้านบัญชี

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้เก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาทั้งของภาครัฐ และภาคเอกชน ในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ในสาขาวิชาการบัญชีชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ที่เคยผ่านการฝึกทักษะทางด้านวิชาชีพบัญชีในสถานประกอบการจริงมาแล้ว จำนวน 404 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม โดยได้พัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต และผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของนักบัญชี จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วยผู้สอบบัญชีจำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชีในสภาวิชาชีพบัญชีจำนวน 1 ท่าน และหัวหน้าภาควิชาการบัญชีจำนวน 3 ท่าน จาก 3 สถาบันการศึกษาในเขตภาคเหนือของประเทศไทย เพื่อให้เห็นถึงทักษะทางวิชาชีพที่จำเป็นต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ ทักษะทางวิชาชีพ และค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ ในมุมมองของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะทาง

วิชาชีพของนักบัญชี จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกสะท้อนให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence needs) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness need) และความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความต้องการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการวิชาชีพ นอกจากนี้ปัจจัยความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ด้านข้างต้นแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์ยังเห็นว่าประสบการณ์การฝึกงาน และความมุ่งมั่นที่จะประกอบวิชาชีพทางด้านบัญชีในอนาคตยังเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการวิชาชีพอีกด้วย นอกจากนี้ยังได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยการทดสอบแบบสอบถามกับนักศึกษาจำนวน 10 คน เพื่อนำมาปรับปรุงให้แน่ใจว่าแบบสอบถามดังกล่าวเป็นแบบสอบถามที่กระชับ และสามารถเข้าใจได้ง่าย

3.3 การวัดผล

ในการศึกษาครั้งนี้วัดระดับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ และปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพโดยใช้ Likert Scale (Likert, 1932) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด หลังจากนั้นจึงนำค่าที่ได้ไปวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	49	12.1%
	1.2 หญิง	355	87.9%
		404	100.0%
2. อายุ	2.1 น้อยกว่า 20 ปี	1	0.2%
	2.2 21 ถึง 23 ปี	394	97.6%
	2.3 มากกว่า 23 ปี	9	2.2%
		404	100.0%
3. ระยะเวลาการฝึกงานในวิชาชีพบัญชี	3.1 ไม่เกิน 1 เดือน	1	0.2%
	3.2 1 เดือน ถึง 3 เดือน	371	91.8%
	3.3 มากกว่า 3 เดือน	32	8.0%
		404	100.00%
4. ความมุ่งมั่นที่จะประกอบวิชาชีพทางด้านบัญชี	4.1 มากที่สุด	66	16.4%
	4.2 มาก	184	45.5%
	4.3 ปานกลาง	137	33.9%
	4.4 น้อย	16	4.0%
	4.5 น้อยที่สุด	1	0.2%
		404	100.0%

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่จำนวน 355 คน (ร้อยละ 87.9) เป็นเพศหญิง และมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21 ถึง 23 ปี จำนวน 394 คน (ร้อยละ 97.6) มีประสบการณ์ในการฝึกงานในวิชาชีพบัญชี 1 เดือน ถึง 3 เดือน จำนวน 371 คน (ร้อยละ 91.8) และมีความมุ่งมั่นที่จะประกอบวิชาชีพทางด้านบัญชีในระดับมาก จำนวน 184 คน (ร้อยละ 45.5)

4.2 ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี

ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีในด้านต่าง ๆ สามารถแสดงได้ดังนี้

ตาราง 2 แสดงความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีในด้านต่าง ๆ

ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ระดับความต้องการ
ความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ (IES2)	4.16	มาก
ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ (IES3)	4.27	มากที่สุด
ความต้องการพัฒนาทักษะด้านค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ (IES4)	4.31	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.25	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า นักศึกษามีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ทั้งความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ และความต้องการพัฒนาทักษะด้านค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ ส่วนความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถนักศึกษามีความต้องการพัฒนาในระดับมาก

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าทักษะที่นักศึกษามีความต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 21.2) เนื่องจากนักศึกษาเห็นว่าทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษเป็นทักษะทางวิชาชีพที่สำคัญแต่นักศึกษาสาขาการบัญชียังไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ในระดับดีทั้งการพูด การอ่าน การเขียน และการฟัง รองลงมา คือ ความต้องการพัฒนาทักษะด้านโปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี เช่น SAP, ORACLE (ร้อยละ 16.6) และความต้องการพัฒนาทักษะด้านมาตรฐานรายงานทางการเงิน มาตรฐานการสอบบัญชี และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 16.1) ตามลำดับ

ผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาระดับปริญญาตรีทำให้มีการจัดการอบรมภาษาอังกฤษให้กับกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 100 คน ตามความต้องการพัฒนาทักษะที่นักศึกษาต้องการพัฒนา มากที่สุด โดยวิทยากรที่มีชื่อเสียงชาวต่างประเทศที่มีประสบการณ์ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งนักศึกษาที่ได้เข้าร่วมอบรมครั้งนี้เห็นว่าทักษะด้านภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 4.96) และมีความต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.96) และเห็นว่าภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สามารถพัฒนาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.93) และการจัดอบรมครั้งนี้ได้สร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 4.89) นอกจากนี้ นักศึกษายังเห็นว่าการใช้ศัพท์เทคนิคที่เป็นภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.44) การกำหนดให้มีการทำแบบฝึกหัดเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการกำหนดให้มีข้อสอบบางส่วนเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.62) เป็นวิธีการที่จะมีส่วนช่วยทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษได้

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ สามารถแสดงได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์

ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (EXIST)		
ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่นเงินเดือน โบนัส	4.300	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	4.593	มากที่สุด
สัญญาว่าจ้างที่เป็นธรรม และมีความมั่นคง	4.375	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.423	มากที่สุด
ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (RELATE)		
ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร	4.462	มากที่สุด
ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานในองค์กร	4.459	มากที่สุด
การเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน	4.296	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.406	มากที่สุด
ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (GROW)		
โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต	4.351	มากที่สุด
เครือข่ายการทำงานในต่างประเทศ	3.985	มาก
โอกาสในการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ	3.943	มาก
การมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน	4.504	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.196	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.342	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพที่นักศึกษาเห็นว่ามีค่ามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี (4.593) การมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน (4.504) และความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร (4.462) และหากพิจารณาจำแนกเป็นกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพ พบว่า นักศึกษาเห็นว่าทั้ง 3 ปัจจัยมีผลต่อความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพในระดับมากที่สุดเหมือนกัน โดยปัจจัยความต้องการเพื่อดำรงชีพ (EXIST) เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีค่ามากที่สุดมากกว่าปัจจัยในด้านอื่น

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพกับความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพบัญชี

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพกับความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพบัญชีในด้านต่างๆ สามารถแสดงได้ตามตาราง 4

ตาราง 4 แสดงตารางสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี

ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีในด้านต่าง ๆ	R Square (R^2)	ค่าคงที่ (B)	ตัวแปรอิสระ		ตัวแปรควบคุม		
			ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (EXIST)	ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (RELATE)	ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (GROW)	ระยะเวลาการฝึกงาน	ความมุ่งมั่นในการประกอบวิชาชีพทางด้านบัญชี
ความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ ความสามารถ (IES 2)	0.140	1.915	0.172*	0.033	0.164*	-0.070	0.210*
ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ (IES 3)	0.179	1.657	0.126	0.085	0.262*	-0.105	0.211*
ความต้องการพัฒนาค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ (IES 4)	0.075	1.642	0.140	0.157	0.217*	-0.003	0.121*

* มีความสัมพันธ์ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญ 0.05)

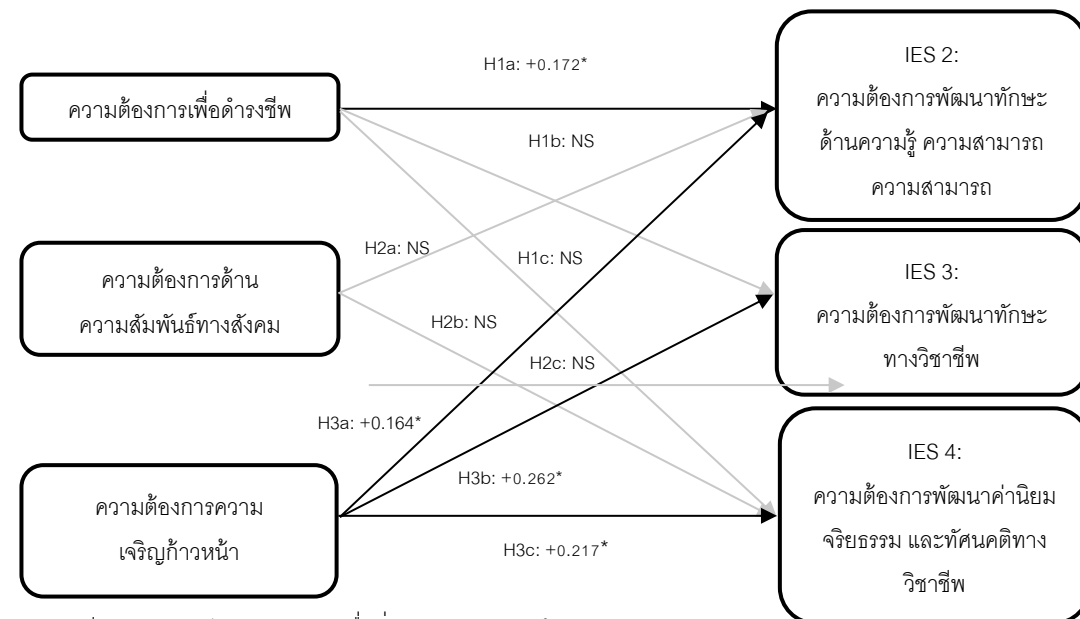
จากตารางที่ 4 พบว่า ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความต้องการเพื่อดำรงชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ (IES2) ในขณะที่ความต้องการความเจริญก้าวหน้า และความมุ่งมั่นในการประกอบวิชาชีพทางด้านบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถ (IES2) ด้านทักษะทางวิชาชีพ (IES3) และด้านค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ (IES4)

ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี สามารถสรุปได้ตามข้อสมมุติฐานตามภาพที่ 2 ดังนี้

ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลการศึกษากับข้อสมมุติฐาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ

ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชี



* → มีความสัมพันธ์ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญ 0.05)

→ NS หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตัวแปรควบคุม :

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญ 0.05) ความมุ่งมั่นในการประกอบวิชาชีพทางด้านบัญชี มีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีทั้ง 3 ทักษะ คือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ ในขณะที่ระยะเวลาการฝึกงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีทั้ง 3 ทักษะ ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ดังตารางที่ 5

ตาราง 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1a	ความต้องการเพื่อดำรงชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ	ยอมรับสมมติฐาน
H1b	ความต้องการเพื่อดำรงชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
H1c	ความต้องการเพื่อดำรงชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนา ค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
H2a	ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ	ปฏิเสธสมมติฐาน
H2b	ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
H2c	ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
H3a	ความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะด้านความรู้ความสามารถ	ยอมรับสมมติฐาน
H3b	ความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน
H3c	ความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการพัฒนาค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน

จากผลการศึกษาพบว่านักศึกษาสาขาการบัญชีมีความต้องการตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ ทั้งความต้องการเพื่อดำรงชีพ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และความต้องการความเจริญก้าวหน้าในระดับมากที่สุดเหมือนกัน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ นั่นคือบุคคลสามารถเกิดความต้องการด้านต่าง ๆ ได้พร้อมกันมากกว่าหนึ่งด้าน และความต้องการนั้นสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลังเหมือนทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (วุฒิพล สกลเกียรติ, 2546)

นอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการเพื่อการดำรงชีพมีความสัมพันธ์กับความต้องการทักษะด้านความรู้ความสามารถ ในขณะที่ความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับทั้งความต้องการทักษะด้านความรู้

ความสามารถ ความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพ และความต้องการพัฒนาค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ แสดงให้เห็นว่าความต้องการความเจริญก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Tao (2008) จูไรรัตน์ ผดุงกิจ และคณะ (2560) และ Li (2011) ที่พบว่าปัจจัยความต้องการเพื่อการดำรงชีพเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลโดยตรงต่อการประกอบวิชาชีพในองค์กร และส่งผลกระทบต่อการทำงานมากกว่าปัจจัยในด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันส่งผลให้นักศึกษามีความต้องการความท้าทายความสามารถในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองได้ศึกษามา การได้มีโอกาสไปทำงานกับต่างประเทศ หรือความก้าวหน้าในสายอาชีพในองค์กรของตนเองที่ชัดเจน

ในขณะเดียวกันผลการศึกษาพบว่า ความต้องการเพื่อการดำรงชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพ และความต้องการพัฒนาค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าการมีทักษะด้านความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียวก็อาจจะเพียงพอที่จะทำให้ นักศึกษาสามารถบรรลุถึงความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (ซึ่งหมายถึงผลตอบแทนจากการทำงานที่ดี) ได้โดยไม่ต้องอาศัยการพัฒนากิจกรรมในด้านอื่น ๆ ที่เหลือเพิ่มเติมอีก เช่นเดียวกับความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพของนักศึกษาด้านใดเลย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าการมีทักษะทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หรือกับหัวหน้างานในองค์กร รวมทั้งการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้มีผลต่อการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพของนักศึกษาทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากทักษะทางวิชาชีพเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักศึกษาสามารถพัฒนาได้ด้วยตนเอง การพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพเหล่านี้จึงไม่จำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์กับผู้อื่น

5. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ในการศึกษานี้สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่กำกับดูแลเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี โดยในส่วนของผู้ประกอบการนั้นในการรับ และการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรในองค์กรควรมุ่งเน้นให้พนักงานบัญชีได้เห็นถึงความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มศักยภาพ การเสนอตำแหน่งงานที่เหมาะสม การชี้ให้เห็นถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพในองค์กรอย่างชัดเจน และการเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนเอง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน (IES 2, 3 และ 4) ของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี แล้วจึงเสริมด้วยปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการเพื่อการดำรงชีพ นั่นคือในส่วนของค่าตอบแทนในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และสัญญาว่าจ้างที่เป็นธรรมและมีความมั่นคง เป็นต้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนากิจกรรมทางวิชาชีพ 2 ด้าน (IES 2 และ 3)

ในส่วนของสถาบันการศึกษาควรมุ่งเน้นการสร้างให้นักศึกษามีความมุ่งมั่นในการประกอบวิชาชีพทางด้านบัญชี โดยนอกเหนือจากวิชาความรู้ที่จะถ่ายทอดให้กับนักศึกษาในแต่ละกระบวนวิชาแล้ว ควรมีการชี้ให้นักศึกษาได้เห็นถึงประโยชน์ และความสำคัญของวิชาชีพบัญชี รวมทั้งการชี้ให้เห็นถึงความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ และผลตอบแทนที่นักศึกษาจะได้รับจากการประกอบวิชาชีพการบัญชี นอกจากการเรียนการสอนทางด้านวิชาชีพบัญชีแล้ว ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษยังเป็นทักษะที่นักศึกษาเห็นว่ามีค่าอย่างมากในการประกอบวิชาชีพบัญชี ดังนั้นสถาบันการศึกษาควรมีการเสริมกระบวนวิชาทางด้านภาษาอังกฤษเพิ่มเติม รวมทั้งสอดแทรกเทคนิคต่าง ๆ ที่

เป็นการเสริมสร้างทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาในหลักสูตรสาขาการบัญชีด้วย เช่น การใช้ศัพท์เทคนิคที่เป็นภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน หรือการกำหนดให้มีการทำแบบฝึกหัดที่เป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น

นอกจากนี้หน่วยงานที่กำกับดูแลเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีนอกจากจะพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความทันสมัย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการแล้ว ควรมีการกำหนดเนื้อหาในหลักสูตรบัญชี โดยมุ่งเน้นไปที่การให้นักศึกษาเกิดความมุ่งมั่นในการประกอบวิชาชีพทางด้านบัญชี และเห็นถึงความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ เพื่อให้นักศึกษาเกิดความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีของตนเองในด้านต่างๆ รวมทั้งอาจมีการเสริมเนื้อหาในส่วนที่จะทำให้ให้นักศึกษาได้เห็นถึงปัจจัยที่นักศึกษาคาดว่าจะได้รับเพื่อการดำรงชีพ และความสัมพันธ์ทางสังคมตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ถึงแม้ว่าในการศึกษาจะมีประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับหลายส่วนงาน แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในการศึกษาบางประการ นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกับนักศึกษาที่อยู่ในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยเท่านั้น ในการศึกษาในอนาคตอาจมีการขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีในประเทศไทย และอาจทำการศึกษาค้นคว้าให้ครอบคลุมมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี จำนวนทั้ง 8 ฉบับ นอกจากนี้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งในอนาคตอาจมีการใช้ทฤษฎีอื่นเป็นตัวแทนของความต้องการมนุษย์ เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานของมาสโลว์ หรือทฤษฎีเอ็กซ์และวายของแมกกลีเกอร์ (Mcgregor, 1960) เป็นต้น

6. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของนักศึกษาสาขาการบัญชี ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ทั้งทักษะด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะทางวิชาชีพ และค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ จากผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพบัญชีบางทักษะของนักศึกษาสาขาการบัญชี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้ประกอบการ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่กำกับดูแลเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี ที่จะทราบถึงความต้องการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของนักศึกษาสาขาบัญชี และเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรสาขาวิชาชีพการบัญชีของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance Journal*, 4(2), 142–175.
- IAESB (International Accounting Education Standards Board). (2017). *Handbook of International Education Pronouncements. 2017 Edition*. New York: International Federation of Accountants.
- Jing, Y. O. U. (2010). Encouragement mechanism for knowledge innovation in information systems integration based on ERG theory [J]. *Science of Science and Management of S. & T*, 2, 018.

- Li, J. M. (2011). Analysis of work and cultural adjustment of Korean-Chinese and Han-Chinese workers in Korea under framework of ERG theory. *International Area Studies Review*, 14(2), 79-113.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1-55.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw Hill.
- Needles Jr, B. E. (2008). International education standards (IES): Issues of implementation a report on the third IAAER globalization roundtable. *Accounting Education: an international journal*, 17(S1), 69-79.
- Tao, C. H. E. N. (2008). The empirical research on the scientific and technical personnel's income motivation based on ERG theory: The analysis based on the 2600 questionnaires in the area of Nantong in Jiangsu Province [J]. *Studies in Science of Science*, 1, 033.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2554). *AEC Fact Book*. ค้นเมื่อ 31 สิงหาคม 2560, จาก http://www.uthaithani.go.th/asean/book/inside_aec_factbook.pdf
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2557). *รอบรู้เรื่องการลงทุนในอาเซียน* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: กระทรวงพาณิชย์.
- ชนิษฐา นิลรัตนานนท์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทย เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 12(33), 25-39.
- จุไรรัตน์ ผดุงกิจ สุวรรณ หวังเจริญเดช และอุระวี คำพิชิต. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความศรัทธาในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงิน บัญชีและพัสดุมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 9(3), 14-24.
- ทวีพร ตรีทอง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรม ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา.
- ประภัสสร จรัสอรุณฉาย. (2560). ผลกระทบของคุณลักษณะบัณฑิตที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 9(1), 122-134.
- ปวีณา สุตลาภา. (2553). ปัจจัยด้านจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพบัญชีที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชี ในสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- รจนา ขุนแก้ว. (2557). *ความพร้อมของบุคลากรสาขาวิชาชีพบัญชีไทยสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วุฒิพล สกลเกียรติ. (2546). *การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะ สำหรับผู้ใช้แรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิลปพร ศรีจันทเพชร และ ชีรชัย อรุณเรืองศิริเลิศ. (2554). การเตรียมความพร้อมทางด้านวิชาชีพบัญชีของกลุ่ม ประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 34(ฉบับพิเศษ), 31-45.

สภาวิชาชีพบัญชี. (2559). ประกาศสภาวิชาชีพบัญชี ที่ 35/2559 เรื่อง การรับรองปริญญาหรือประกาศนียบัตรใน
วิชาการบัญชีของสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการรับสมัครเป็นสมาชิกสามัญ และการพิจารณา
คุณสมบัติเพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1).ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 133
ตอนพิเศษ 259 ง (เล่มที่ 2) หน้า 29. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2560, จาก
<http://www.fap.or.th/upload/9414/Hr9KBQteWv.pdf>

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Relationship between Auditor Reports and Earnings Quality of Companies Listed on The Stock Exchange of Thailand

จวีรัตน์ บทเรศ* เอื้อบุญ เอกะสิงห์² และณฤณณ ศรภักย์วานิช³
Jureerat Bottares* Erboon Ekasingh² and Naruanard Sarapaivanich³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้คุณภาพกำไรซึ่งวัดด้วยคุณภาพของรายการคงค้างตามแบบจำลอง Francis et al. เป็นตัวแปรอิสระ และรายงานของผู้สอบบัญชีเป็นตัวแปรตาม โดยข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ข้อมูลจากงบการเงินปี พ.ศ. 2555-2559 ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอยู่ในปี 2558 จำนวน 425 บริษัท ผลการศึกษาพบว่า ผู้สอบบัญชีมีแนวโน้มที่จะแสดงความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างสูงเมื่อกิจการมีคุณภาพกำไรต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้สอบบัญชีมีแนวโน้มที่จะแสดงความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างสูงเมื่อบริษัทถูกตรวจสอบโดยสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่

คำสำคัญ: คุณภาพกำไร รายงานของผู้สอบบัญชี บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

* Student, Master of Accountancy Program, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University

² อาจารย์ ภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² Lecturer, Department of Accounting, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

³ Assistant Professor, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University

Abstract

The objective of this paper was to study the relationship between earnings quality and auditor reports of companies listed on the stock exchange of Thailand. In this paper, earnings quality as assessed by accruals quality in accordance with Francis et al. model was determined as independent variable, while auditor reports were determined as dependent variable. The analysis was based on financial statements of 425 companies, from 2012-2016, which were listed on the stock exchange of Thailand in 2015. The results showed that the auditors are more likely to issue modified opinion when the companies have low earnings quality. In addition, the results showed that the auditors are more likely to issue modified opinion when the companies have been audited by large audit firms (Big4).

Keywords: Earnings Quality, Auditor Reports, Companies Listed on the Stock Exchange of Thailand

1. บทนำ

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (The Stock Exchange of Thailand : SET) ถือเป็นแหล่งระดมทุนระยะยาวสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ และเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนหรือขยายธุรกิจ รวมทั้งช่วยให้มีโครงสร้างทางการเงินที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน จึงทำให้จำนวนบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561 : เว็บไซต์) แสดงให้เห็นว่านักลงทุนให้ความสนใจที่จะลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามเมื่อจะพิจารณาลงทุน ข้อมูลหนึ่งที่นักลงทุนให้ความสำคัญและมักใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน คือ กำไร ผลกำไรของกิจการถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจการ อย่างไรก็ตามนักลงทุนไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัวเลขกำไรที่ปรากฏอยู่ในงบการเงินเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพของกำไรด้วย เนื่องจากนักลงทุนมองว่ากิจการที่มีคุณภาพกำไรสูงมักจะใช้นโยบายบัญชีที่ยืดหลักความระมัดระวังและจัดทำการเงินอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ทำให้มีความเสี่ยงในการลงทุนต่ำกว่ากิจการที่มีคุณภาพกำไรต่ำ (ณัฐชานนท์ โกมุทัตพิพงศ์, 2557) ซึ่งแหล่งข้อมูลอื่นหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการวัดและประเมินคุณภาพกำไรของกิจการได้คือ รายงานของผู้สอบบัญชี (Francis & Krishnan, 1999)

รายงานของผู้สอบบัญชีนั้น จัดทำโดยผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ ความสามารถและเป็นบุคคลภายนอกที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจการ ทั้งนี้ ผู้สอบบัญชีจะแสดงความเห็นต่อความถูกต้องของงบการเงินตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ทำให้รายงานของผู้สอบบัญชีกลายเป็นแหล่งข้อมูลเชิงคุณภาพที่นักลงทุนใช้ในการพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือของคุณภาพกำไร (Francis & Krishnan, 1999) โดยรายงานของผู้สอบบัญชีสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มที่ 1 ความเห็นแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ การแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข และกลุ่มที่ 2 ความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบด้วย การแสดงความเห็นแบบมีเงื่อนไข การแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้อง และการไม่แสดงความเห็น (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทพร, 2556) โดยการแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไขที่มีวรรณเน้นข้อมูลและเหตุการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานต่อเนื่องของกิจการถือเป็นส่วนหนึ่งของรายงานกลุ่มที่ 2 เนื่องจากปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานต่อเนื่องเป็นการส่งสัญญาณที่แสดงให้เห็นว่ากิจการอาจมีปัญหาในการดำรงอยู่ของกิจการ

ในอนาคต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพกำไรของกิจการ ทำให้นักลงทุนอาจต้องพิจารณางบการเงินเหล่านั้นเป็นพิเศษ (ธิดา อุทัยจริญชัย, 2548 ,Francis & Krishnan, 1999, Marty et al., 2004) ดังนั้นรายงานที่แสดงความเห็นแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป (กลุ่มที่ 1) จึงอาจสะท้อนถึงคุณภาพกำไรของกิจการที่ดีกว่ารายงานที่แสดงความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไป (กลุ่มที่ 2) (ธิดา อุทัยจริญชัย, 2548; Francis & Krishnan, 1999; Marty et al., 2004)

การศึกษาในอดีตของ ธิดา อุทัยจริญชัย, 2548, Francis and Krishnan, 1999; Marty et al., 2004; Francis et al., 2005 พบว่าข้อมูลในงบการเงินที่เป็นตัวแทนที่ดีในการวัดคุณภาพกำไร คือ รายการคงค้าง โดย Francis and Krishnan (1999) และ ธิดา อุทัยจริญชัย (2548) พบว่า คุณภาพกำไรที่วัดจากรายการคงค้าง (Accruals) ด้วยวิธีวัดจากผลต่างระหว่างกำไรขาดทุนก่อนดอกเบี้ยและภาษีกับกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งส่วนใหญ่การศึกษาในอดีตมักวัดคุณภาพกำไรโดยใช้อัตราส่วนทางการเงินในการประเมินผลการดำเนินงานของกิจการ แต่การใช้อัตราส่วนทางการเงินอาจทำให้การประเมินผลการดำเนินงานและมูลค่าของกิจการไม่ถูกต้อง เนื่องจากตัวเลขกำไรที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินนั้น เกิดขึ้นจากการกำหนดตัวเลขหรือเลือกใช้นโยบายบัญชีที่อาศัยดุลพินิจของฝ่ายบริหาร จึงอาจถูกใช้เป็นช่องทางในการตกแต่งกำไรได้ กำไรนั้นจึงอาจไม่สะท้อนผลการดำเนินงานของกิจการที่แท้จริง หรือกล่าวในอีกนัยหนึ่งว่ากำไรนั้นไม่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันมีผู้เสนอวิธีการวัดคุณภาพกำไรในมุมมองที่ต่างไป โดย Francis et al. (2005 อ้างใน ณัฐชานนท์ โกมุตพิพิงศ์, 2557) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพกำไรด้วยการวัดคุณภาพของรายการคงค้าง ซึ่งจะใช้ข้อมูลบัญชีตามเกณฑ์คงค้างทำให้แสดงกำไรที่มีความใกล้เคียงกับเงินสดและสามารถสะท้อนกระแสเงินสดในอดีต ปัจจุบันและอนาคตได้ดี อย่างไรก็ตามวิจัยในอดีตยังไม่มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยการใช้วิธีดังกล่าวแต่อย่างใด

ดังนั้น การศึกษานี้จึงได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยวัดจากคุณภาพของรายการคงค้างด้วยแบบจำลองของ Francis et al. (2005) ทั้งนี้ เพื่อให้นักลงทุนและผู้ใช้งบการเงิน สามารถนำข้อมูลกำไรที่รายงานไว้ในงบการเงินไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. การทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพกำไรได้ถูกนิยามความหมายไว้แตกต่างกันไป เช่น กำไรตามความเป็นจริง ไม่มีการบิดเบือน และมีการจัดทำตามมาตรฐานการบัญชีที่ถูกต้อง (วรศักดิ์ ทุมมานนท์, 2552) กำไรที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องยาวนาน และมีความยั่งยืน (Richardson, 2003) กำไรที่มีการรายงานอย่างน่าเชื่อถือและสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของสินทรัพย์ในเชิงเศรษฐกิจ (Schipper & Vincent, 2003 อ้างถึงใน โสภา มูลสม, 2555) หรือ กำไรที่สามารถใช้ในการพยากรณ์กำไรที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างถูกต้อง (Penman, 2009 อ้างถึงใน ณัฐชานนท์ โกมุตพิพิงศ์, 2557) แม้ว่านิยามของคุณภาพกำไรอาจแตกต่างกันตามมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียที่จะใช้ข้อมูลกำไรนั้นในการตัดสินใจ แต่ก็มี ความหมายร่วม คือ กำไรที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสะท้อนถึงกำไรที่เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อประเมินมูลค่าของกิจการ (ณัฐชานนท์ โกมุตพิพิงศ์, 2557) โดยคุณสมบัติของกำไรที่มีคุณภาพในมุมมองของการวิเคราะห์

หลักทรัพย์ คือ ต้องเป็นกำไรที่มีความยั่งยืนและมั่นคงน้อยที่สุด สามารถสะท้อนกระแสเงินสดที่กิจการจะได้รับในอนาคต และสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ของกิจการ (ณัฐชานนท์ โกมุตพุดพิงศ์, 2557)

การศึกษาในอดีตได้มีการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพกำไรที่หลากหลายเพื่อสะท้อนคุณสมบัติของกำไรที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการวัดความยั่งยืนของกำไร ความสามารถในการพยากรณ์ของกำไร หรือความสม่ำเสมอของกำไร อย่างไรก็ตาม ยังมีตัวชี้วัดคุณภาพกำไรที่สำคัญอีกตัว คือ การวัดคุณภาพกำไรจากคุณภาพของรายการคงค้าง ซึ่งเป็นกำไรที่มีความใกล้เคียงกับเงินสดมากที่สุด เนื่องจากกำไรประกอบด้วยเงินสดและผลของรายการคงค้าง การที่รายการคงค้างในปัจจุบันสามารถสะท้อนกระแสเงินสดในอดีต ปัจจุบันและอนาคตได้ดี หรืออีกนัยหนึ่งคือ กำไรนี้ไม่ได้เกิดจากการตกแต่งกำไร (ดุลพินิจ) ของผู้บริหาร ย่อมแสดงให้เห็นว่ากำไรนั้นมีคุณภาพที่ดี (ณัฐชานนท์ โกมุตพุดพิงศ์, 2557) โดยถ้ากิจการมีรายการคงค้างที่เกิดจากดุลพินิจของฝ่ายบริหารสูง ซึ่งแสดงถึงการตกแต่งกำไร ก็เท่ากับมีคุณภาพรายการคงค้างต่ำ แต่หากกิจการมีรายการคงค้างที่เกิดจากดุลพินิจของฝ่ายบริหารต่ำ ก็เท่ากับมีคุณภาพรายการคงค้างสูง (สัจจวัฒน์ จันทร์หอม, 2554) ซึ่งแหล่งข้อมูลหนึ่งซึ่งมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้ในการวัดและประเมินคุณภาพกำไรของกิจการได้ คือ รายงานของผู้สอบบัญชี (Francis & Krishnan, 1999)

รายงานของผู้สอบบัญชียังเป็นผลงานขั้นสุดท้ายของผู้สอบบัญชีที่เสนอข้อสรุปต่อกลุ่มผู้ใช้งานได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารของกิจการ เจ้าหนี้ ผู้ลงทุน หน่วยงานราชการและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยความเห็นของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับความถูกต้องของงบการเงินที่ทำการตรวจสอบซึ่งแสดงไว้ในรายงานผู้สอบบัญชียังสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ *กลุ่มที่ 1 ความเห็นแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป* คือ ความเห็นของผู้สอบบัญชีที่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบการเงินตามมาตรฐานการสอบบัญชี และผู้สอบบัญชีมีความเชื่อมั่นว่างบการเงินที่ตรวจสอบนั้นได้แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดไว้อย่างถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน หรือเรียกอีกแบบคือ การแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข (Unqualified Opinion) *กลุ่มที่ 2 ความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไป* คือ เป็นการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่ไม่สามารถแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไขได้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบการเงินตามมาตรฐานการสอบบัญชี (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2558 : เว็บไซต์) แบ่งออกเป็น (1) *การแสดงความเห็นแบบมีเงื่อนไข* (Qualified Opinion) คือ การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบการเงินตามมาตรฐานการสอบบัญชีได้เป็นส่วนใหญ่ แต่อาจมีบางเรื่องที่เป็นปัญหาอุปสรรค ซึ่งมีสาระสำคัญในการปฏิบัติงานตรวจสอบ (2) *การแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้อง (Adverse Opinion)* คือ การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบการเงินตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป และผู้สอบบัญชีมีความเชื่อมั่นว่างบการเงินที่ตนตรวจสอบนั้นไม่ได้แสดงฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดไว้อย่างถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน (3) *การไม่แสดงความเห็น (Disclaimer of Opinion)* คือ การแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบการเงินตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างมีสาระสำคัญมาก หรือกิจการมีปัญหาการดำเนินงานต่อเนื่องอย่างมีสาระสำคัญมาก หรือ กิจการมีความไม่แน่นอน อันมีผลกระทบต่องบการเงินอย่างมีสาระสำคัญมาก ซึ่งทำให้ผู้สอบบัญชีไม่ได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอที่จะวินิจฉัย หรือให้ความเห็นได้ว่างบการเงินนั้นมีความถูกต้องตามที่ควร (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2558 : เว็บไซต์)

งานวิจัยในอดีตที่ทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างรายการคงค้างกับรายงานของผู้สอบบัญชี พบว่า รายการคงค้างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีในแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ในกรณีปัญหาการดำเนินงาน

อย่างต่อเนื่อง หรือกล่าวได้ว่า กิจกรรมที่มีรายการคงค้างเป็นจำนวนมาก ย่อมมีแนวโน้มสูงที่ผู้สอบบัญชีจะแสดงความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีในแบบที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในกรณีปัญหาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ารายการคงค้างสามารถให้พยานหลักฐานการตัดสินใจในการแสดงความเห็นต่อการเงินของผู้สอบบัญชีอยู่ในระดับสูง (Francis & Krishnan, 1999) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Marty et al. (2004) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหารกับรายงานของผู้สอบบัญชี จากการศึกษาใช้ข้อมูลจากงบการเงินและรายงานผู้สอบบัญชี ซึ่งผลการศึกษา พบว่ารายการคงค้างของผู้สอบบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในกรณีของปัญหาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหาร (Marty et al., 2004) นอกจากนี้ ธิดา อุทัยเจริญชัย (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2545 – 2547 โดยวัดคุณภาพกำไรจากรายการคงค้าง (Accruals) ด้วยวิธีวัดจากผลต่างระหว่างกำไรขาดทุนก่อนดอกเบี้ยและภาษีกับกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน และพบว่ากิจการที่มีคุณภาพกำไรต่ำ ผู้สอบบัญชีมีแนวโน้มสูงที่จะแสดงความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ในขณะที่กิจการที่มีคุณภาพกำไรสูง ผู้สอบบัญชีมีแนวโน้มสูงที่จะแสดงความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป

อย่างไรก็ตาม Francis et al. (2005) ได้นำเสนอวิธีการวัดคุณภาพกำไรจากคุณภาพของรายการคงค้าง (Accruals Quality) ซึ่งจะสามารถสะท้อนกระแสเงินสดในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตได้ดี ต่างจากตัวชี้วัดคุณภาพกำไรอื่นๆ ที่ใช้ในอดีต โดยแบบจำลองการวัดคุณภาพของรายการคงค้างของ Francis, et al (2005) ได้ประมาณการรายการคงค้างของแต่ละบริษัท โดยคำนึงถึงรายการคงค้างระยะสั้น รายการคงค้างระยะยาว และรายการคงค้างจากการดำเนินงานปกติ จากภาพรวมของอุตสาหกรรม ดังนั้นหากรายการคงค้างของบริษัทแตกต่างจากรายการคงค้างที่ประมาณขึ้น ส่วนต่างถือเป็นรายการคงค้างที่เกิดจากการใช้ดุลพินิจของฝ่ายบริหาร ซึ่งหากส่วนต่างนี้สูงจะแสดงถึงคุณภาพกำไรที่ต่ำ การวัดคุณภาพของรายการคงค้างตามแบบจำลองของ Francis et al. (2005) จึงพิจารณารายการคงค้างที่อาศัยการใช้ดุลพินิจของฝ่ายบริหาร ในการวิเคราะห์คุณภาพของรายการคงค้าง

จากการการที่ Francis and Krishnan (1999), Marty et al. (2004) และธิดา อุทัยเจริญชัย (2548) พบว่า รายงานของผู้สอบบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไปมีความสัมพันธ์กับรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหาร ดังนั้น จึงคาดว่า หากวัดคุณภาพกำไรจากคุณภาพของรายการคงค้าง เมื่อคุณภาพของกำไรต่ำ ผู้สอบบัญชีน่าจะมีแนวโน้มที่จะแสดงความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไป และเมื่อคุณภาพของกำไรสูง ผู้สอบบัญชีน่าจะมีแนวโน้มที่จะแสดงความเห็นแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป จึงกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานในการศึกษา

H₁: เมื่อคุณภาพกำไรต่ำ กิจการมีแนวโน้มที่จะได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไป

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยวัดคุณภาพกำไรจากคุณภาพของรายการคงค้างตามแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาของ Francis et al. (2005) โดยมีตัวแปรตาม คือ รายงานของผู้สอบบัญชี ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพกำไรวัดจากคุณภาพของรายการคงค้าง (Accrual Quality) ตามแบบจำลองในการศึกษาของ Francis et al. (2005) และตัวแปรควบคุม ได้แก่

อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Liquidity Ratio) อัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษีต่อยอดขายสุทธิ (Earnings before Interest and Tax Expense to Net Sales) และขนาดของสำนักงานสอบบัญชี (Auditor Firm Size)

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 579 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2559 : เว็บไซต์) ทั้งนี้ ไม่รวมบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน จำนวน 154 บริษัท ดังนั้นคงเหลือประชากรที่ใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์ จำนวน 425 บริษัท โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูล Bloomberg เนื่องด้วยแบบจำลองของ Francis et al. (2005) ที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพของรายการคงค้างด้วยสมการถดถอยเชิงพหุต้องใช้ข้อมูลย้อนหลัง $t \pm 1$ ปี เพื่อหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากค่าผิดพลาดจากการประมาณการของแต่ละบริษัท ดังนั้นการวิเคราะห์คุณภาพของรายการคงค้างในปี พ.ศ. 2558 จำเป็นต้องอาศัยแบบจำลองในการวัดรายการหมุนเวียนคงค้างจำนวน 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2558 จึงต้องใช้ข้อมูลของกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุงมาใช้แล้ว (สภาวิชาชีพบัญชี ได้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานรายงานทางการเงินในปี พ.ศ. 2552 และได้ให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนำไปปรับใช้ในปี พ.ศ. 2554) (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2552 : เว็บไซต์)

แบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชีนั้น การศึกษานี้ได้ใช้แบบจำลองที่พัฒนามาจากการศึกษาของ ธิดา อุทัยเจริญชัย (2548) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายงานของผู้สอบบัญชีกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการวัดคุณภาพกำไรที่แตกต่างออกไปดังนี้

$$\text{Auditor Reports} = \alpha_0 + \beta_1(EQ_{j,t}) + \beta_2(CACL_{j,t}) + \beta_3(EBITS_{j,t}) + \beta_4(Aus_{j,t}) + v_{i,t}$$

โดย

Auditor Reports = รายงานของผู้สอบบัญชี วัดโดยใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ดังนี้

0 = รายงานแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป และ

1 = รายงานแบบที่เปลี่ยนแปลงไป

$EQ_{j,t}$ = คุณภาพกำไรของบริษัท j ในปี t วัดโดย คุณภาพของรายการค้าง

$CACL_{j,t}$ = อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Liquidity Ratio) วัดค่าโดย
สินทรัพย์หมุนเวียน (CA) / หนี้สินหมุนเวียน (CL) ของบริษัท j ในปี t

$EBITS_{j,t}$ = อัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษีต่อยอดขายสุทธิ
วัดโดยกำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษี/ยอดขายสุทธิ ของบริษัท j ในปี t

$Aus_{j,t}$ = ขนาดของสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท j ในปี t วัดโดยใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ดังนี้

0 = ผู้สอบบัญชีที่ไม่ใช่ผู้สอบบัญชีของสำนักงานขนาดใหญ่ (Non-Big 4) และ

1 = ผู้สอบบัญชีของสำนักงานขนาดใหญ่ (Big 4)

จากแบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถจำแนกตัวแปร และอธิบายวิธีการวัดค่าของตัวแปรต่างๆ ดังนี้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

การศึกษานี้กำหนดให้รายงานของผู้สอบบัญชี (Auditor Reports) วัดโดยใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ได้แก่ 0 = รายงานแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป คือการแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข (Unqualified Opinion) และ 1 = รายงานแบบที่เปลี่ยนแปลงไปคือการแสดงความเห็นแบบมีเงื่อนไข (Qualified Opinion) การแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้อง (Adverse Opinion) การไม่แสดงความเห็น (Disclaimer of Opinion) และการแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไขที่มีวรรณข้อมูลและเหตุการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานต่อเนื่องของกิจการ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

การศึกษานี้วัดคุณภาพการวัดจากคุณภาพของรายการคงค้าง (Accrual Quality) ตามแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาของ Francis et al. (2005) มีขั้นตอนดังนี้

1) นำข้อมูลจากรายงานทางการเงินแต่ละปีของแต่ละบริษัท แทนค่าตามแบบจำลองการวัดคุณภาพของรายการคงค้าง เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ (α) ของแบบจำลองสำหรับปี 2556-2558 ตามแบบจำลองดังต่อไปนี้

$$\frac{TCA_{j,t}}{A_{j,t}} = \alpha_{0,j} + \alpha_{1,j} \frac{CFO_{j,t-1}}{A_{j,t}} + \alpha_{2,j} \frac{CFO_{j,t}}{A_{j,t}} + \alpha_{3,j} \frac{CFO_{j,t+1}}{A_{j,t}} + \alpha_{4,j} \frac{\Delta Rev_{j,t}}{A_{j,t}} + \alpha_{5,j} \frac{PPE_{j,t}}{A_{j,t}} + v_{j,t}$$

โดย

$TCA_{j,t}$ = รายการหมุนเวียนคงค้าง (Total Current Accrual) ของบริษัท j ในปี t

$A_{j,t}$ = สินทรัพย์รวมเฉลี่ย (Average Total Assets) ของบริษัท j ในปี t โดยเฉลี่ยระหว่างปีที่ t และปีที่ t-1

$CFO_{j,t}$ = กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (Cash Flow Operation) ของบริษัท j ในปี t

$\Delta Rev_{j,t}$ = การเปลี่ยนแปลงในรายได้หลัก (Revenues) ของบริษัท j ในปี t กล่าวคือ ผลต่างระหว่างรายได้หลักของบริษัท j ในปี t กับรายได้หลักบริษัท j ในปี t-1

$PPE_{j,t}$ = ราคาทุนของที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของบริษัท j ในปี t
ทั้งนี้ ในการคำนวณ $TCA_{j,t}$ ทำโดย

$$TCA_{j,t} = \Delta CA_{j,t} - \Delta CL_{j,t} - \Delta Cash_{j,t} + \Delta STDEBT_{j,t}$$

โดย

$\Delta CA_{j,t}$ = การเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์หมุนเวียนของบริษัท j ระหว่างปีที่ t-1 และปีที่ t

$\Delta CL_{j,t}$ = การเปลี่ยนแปลงในหนี้สินหมุนเวียนของบริษัท j ระหว่างปีที่ t-1 และปีที่ t

$\Delta Cash_{j,t}$ = การเปลี่ยนแปลงในเงินสดของบริษัท j ระหว่างปีที่ t-1 และปีที่ t

$\Delta STDEBT_{j,t}$ = การเปลี่ยนแปลงในเงินกู้หมุนเวียน (Debt in Current Liabilities) ของ บริษัท j ระหว่างปีที่ t-1 และปีที่ t

สำหรับการคำนวณ $CFO_{j,t}$ ทำได้โดย

$$CFO_{j,t} = NIAT_{j,t} - TA_{j,t}$$

โดย

$NIAT_{j,t}$ = กำไรสุทธิหลังหักภาษีเงินได้ (Net Income after tax) ของบริษัท j ในปี t

$TA_{j,t}$ = รายการคงค้างทั้งหมด (Total Accrual) ของบริษัท j ในปี t

$$TCA_{j,t} = \Delta CA_{j,t} - \Delta CL_{j,t} - \Delta Cash_{j,t} + \Delta STDEBT_{j,t}$$

$DEPN_{j,t}$ = ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายของบริษัท j ในปี t

2) เมื่อได้ค่าสัมประสิทธิ์ (α) ของแต่ละบริษัทแต่ละปี ตาม 1) แล้ว ให้คำนวณค่ารายการหมุนเวียนคงค้าง ($TCA_{j,t}$) ของแต่ละบริษัทสำหรับปี 2556-2558

3) คำนวณหาค่าความผิดพลาดจากการประมาณการรายการหมุนเวียนคงค้าง (v) ของแต่ละบริษัทสำหรับปี 2556-2558 ซึ่งจะทำได้ค่าความแตกต่างระหว่างประมาณการรายการหมุนเวียนคงค้างกับค่าจริง

4) นำค่าความผิดพลาดจากการประมาณการรายการหมุนเวียนคงค้างของแต่ละบริษัท ไปหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน $\sigma(v_{j,t})$ เพื่อหาคุณภาพของรายการคงค้าง หากค่า $\sigma(v_{j,t})$ สูง หมายถึงคุณภาพกำไรต่ำ เพราะ มีความผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนมาก และหากค่า $\sigma(v_{j,t})$ ต่ำ หมายถึงคุณภาพกำไรสูง เพราะมีความผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนน้อย ดังนั้น เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์และแปลผลความสัมพันธ์ของคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชีการศึกษานี้จึงนำค่าคุณภาพของรายการคงค้างที่ได้มาแปลงค่าด้วยการ **คุณด้วย -1**

ตัวแปรควบคุม (Control Variable)

1. อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Liquidity Ratio) จากการศึกษาของ Mutchler (1985), Marty et al. (2004), ธิดา อุทรัพย์เจริญชัย (2548) และ เข็มทอง แก้วประทุม (2552) พบว่า รายงานของผู้สอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนของกิจการอยู่ในระดับสูง มีแนวโน้มที่ผู้สอบบัญชีจะแสดงความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีในแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป ในการศึกษาครั้งนี้วัดค่าโดย

$$CACL = \frac{\text{สินทรัพย์หมุนเวียน (CA)}}{\text{หนี้สินหมุนเวียน (CL)}}$$

2. อัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษีต่อยอดขายสุทธิ (Earnings before Interest and Tax Expense to Net Sales) จากการศึกษาของธิดา อุทรัพย์เจริญชัย (2548) ที่พบว่า รายงานของผู้สอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษีต่อยอดขายสุทธิ ซึ่งอัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษีต่อยอดขายสุทธิของกิจการในระดับสูง มีแนวโน้มที่ผู้สอบบัญชีจะแสดงความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีในแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป ในการศึกษาครั้งนี้วัดค่าโดย

$$EBIT = \frac{\text{กำไรก่อนดอกเบี้ยภาษี}}{\text{ยอดขายสุทธิ}}$$

3. ขนาดของสำนักงานสอบบัญชี (Audit Firm Size) จากการศึกษาของ DeAngelo (1981), Marty et al. (2004) และธิดา อุทรัพย์เจริญชัย (2548) ที่พบว่า ผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ (Big 4) มีโอกาสที่จะแสดงความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไปมากกว่าผู้สอบบัญชีที่ไม่ใช่ผู้สอบบัญชีของสำนักงานขนาดใหญ่ (Non-Big 4) ดังนั้นผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ จึงมีแนวโน้มที่จะรายงานข้อผิดพลาดใน

งบการเงินที่ตรวจพบข้อผิดพลาดมากกว่าผู้สอบบัญชีที่ไม่ใช่ผู้สอบบัญชีของสำนักงานขนาดใหญ่ ในการศึกษาครั้งนี้วัดโดยใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy variable) ดังนี้

0 = ผู้สอบบัญชีที่ไม่ใช่ผู้สอบบัญชีของสำนักงานขนาดใหญ่ (Non-Big 4)

1 = ผู้สอบบัญชีของสำนักงานขนาดใหญ่ (Big 4) ซึ่งได้แก่ บริษัท ไพร์วอเทอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอบีเอส จำกัด บริษัท สำนักงาน อี วาย จำกัด บริษัท ดีลรอยท์ ทัช โฮมส์ โซลูชัน จำกัด และบริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ตามแบบจำลองคุณภาพของรายการคงค้าง (Accrual Quality) โดยคุณภาพของรายการคงค้างปี พ.ศ. 2558 จะทำการวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าความผิดพลาดจากการประมาณการรายการคงค้างตามแบบจำลองของ Francis et al. (2005) ของแต่ละบริษัทสำหรับปี 2556-2558 รวม 3 ปี ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลจากงบการเงินปี 2555-2559 เพื่อใช้ในการคำนวณค่าดังกล่าว และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายงานของผู้สอบบัญชีกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเป็นการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกส์แบบสองกลุ่ม (Binary Logistic Regression) ที่มีค่าตัวแปรตามได้เพียง 2 ค่า (Dichotomous Variable) คือ 0 กับ 1 ซึ่งในการศึกษานี้กำหนดตัวแปรตามคือ รายงานของผู้สอบบัญชีที่วัดโดยใช้ตัวแปรหุ่น (Dummy variable) 0 = รายงานแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป และ 1 = รายงานแบบที่เปลี่ยนแปลงไป

4. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์คุณภาพของรายการคงค้างของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับปี 2558 ตามแบบจำลองที่ของ Francis et al. (2005) ทำให้ได้ข้อมูลคุณภาพของรายการคงค้างดังกล่าว ประกอบด้วยค่าต่ำสุดของข้อมูล (Minimum) ค่าสูงสุดของข้อมูล (Maximum) ค่าเฉลี่ยของข้อมูล (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล (Standard Deviation) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณภาพของรายการคงค้างของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558

จำนวนบริษัท (บริษัท)	425
จำนวนข้อมูล (ข้อมูล)	
ค่าต่ำสุด (Minimum)	-0.8835
ค่าสูงสุด (Maximum)	-0.0005
ค่าเฉลี่ย (Mean)	-0.0665
คุณภาพของรายการคงค้าง:	
สูง (จำนวนบริษัท / ร้อยละ)	144 / 33.88
ต่ำ (จำนวนบริษัท / ร้อยละ)	281 / 66.12
รวม	425 / 100.00

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าคุณภาพกำไรที่วัดจากคุณภาพของรายการคงค้างของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2558 มีค่าต่ำสุดอยู่ที่ -0.8835 ค่าสูงสุดอยู่ที่ -0.0005 และค่าเฉลี่ยอยู่ที่ -0.0665 และเมื่อนำคุณภาพของรายการคงค้างของแต่ละบริษัทมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ย พบว่า บริษัทส่วนใหญ่มีคุณภาพกำไรต่ำกว่าค่าเฉลี่ย โดยจำนวนบริษัทที่มีค่าคุณภาพกำไรต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมีจำนวน 281 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 66.12 และมีบริษัทที่มีคุณภาพกำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยมีจำนวน 144 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 33.88

เมื่อนำค่าคุณภาพของรายการคงค้างข้างต้นแทนค่าเข้าไปในแบบจำลองการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกส์ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายงานของผู้สอบบัญชีและคุณภาพกำไร ทำให้ได้สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุมที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ประกอบด้วยค่าต่ำสุดของข้อมูล ค่าสูงสุดของข้อมูล ค่าเฉลี่ยของข้อมูล และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรเชิงปริมาณจากข้อมูลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2558

ตัวแปรเชิงปริมาณ	สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ			
	ค่าต่ำสุด (Minimum)	ค่าสูงสุด (Maximum)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Std. Deviation)
$EQ_{j,t}$	-0.8835	-0.0005	-0.0665	0.0747
$CACL_{j,t}$	0.1015	208.2720	3.5994	11.7628
$EBITS_{j,t}$	-12.5963	6.8358	0.0246	0.7970

หมายเหตุ : ข้อมูลจาก 425 บริษัท

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระได้แก่ คุณภาพกำไร (EQ) มีค่าต่ำสุดอยู่ที่ -0.8835 ค่าสูงสุดอยู่ที่ -0.0005 และค่าเฉลี่ยอยู่ที่ -0.0665 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.0747 และเมื่อพิจารณาในส่วนของตัวแปรควบคุม พบว่า อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ($CACL$) มีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 0.1015 มีค่าสูงสุดอยู่ที่ 208.2720 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5994 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 11.7628 และอัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยภาษีต่อยอดขายสุทธิ ($EBIT$) มีค่าต่ำสุดอยู่ที่ -12.5963 มีค่าสูงสุดอยู่ที่ 6.8358 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.0246 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.7970

ส่วนผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรตาม และตัวแปรควบคุม ซึ่งเป็นตัวแปรหุ่น ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรหุ่น (Dummy Variable)

สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรที่เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable)		
ตัวแปร	จำนวนบริษัท	ร้อยละ
รายงานของผู้สอบบัญชี		
0 = รายงานแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป	362	85.18
1 = รายงานแบบที่เปลี่ยนแปลงไป	63	14.82
ขนาดของสำนักงานสอบบัญชี		
0 = ไม่ใช่ขนาดใหญ่ (Non-Big 4)	161	37.88
1 = ขนาดใหญ่ (Big 4)	264	62.12

หมายเหตุ : จำนวนข้อมูล 425 บริษัท

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2558 ส่วนใหญ่ได้รับรายงานของผู้สอบบัญชี (Auditor Reports) แบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป จำนวน 362 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 85.18 และได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไป จำนวน 63 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.82 นอกจากนี้ยังพบว่า บริษัทส่วนใหญ่จะได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีของสำนักงานขนาดใหญ่ (Big 4) จำนวน 264 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 62.12 และได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีที่ไม่ใช่ของสำนักงานขนาดใหญ่ (Non-Big 4) จำนวน 161 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 37.88

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกส์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรายงานของผู้สอบบัญชีกับคุณภาพกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558 เป็นดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงโลจิสติกส์ของแบบจำลองเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรายงานของผู้สอบบัญชีกับคุณภาพกำไรของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2558

	B	S.E	p-value	Exp (B)
EQ	-5.044	1.634	0.002*	155.026
CACL	-0.031	0.028	0.267	0.970
EBIT	-0.146	0.137	0.287	0.865
BIG4	0.948	0.282	0.001*	2.581
Constant	-2.457	0.245	0.000*	0.086

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 (p-value)

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพกำไร (EQ) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระและขนาดของสำนักงานสอบบัญชี (BIG4) ซึ่งเป็นตัวแปรควบคุม มีผลต่อรายงานของผู้สอบบัญชี โดยพบว่า คุณภาพกำไร (EQ) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับรายงานของผู้สอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.002$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากกิจการมีคุณภาพกำไรต่ำ กิจการมีแนวโน้มค่อนข้างสูงที่จะได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ผลการศึกษายังพบอีกว่า ขนาดของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรายงานของผู้สอบบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.001$) ซึ่งแสดงให้เห็น

เห็นว่า ผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ มีแนวโน้มค่อนข้างสูงที่จะแสดงความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไปในรายงานของผู้สอบบัญชี

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถเขียนสมการเพื่อพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชี ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = -2.457 - 5.044(EQ) - 0.031(CACL) - 0.146(EBIT) + 0.948(BIG4)$$

จากค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้ สามารถนำมาเขียนสมการถดถอยโลจิสติกส์เพื่อทำนายโอกาสของความสัมพันธ์ระหว่างรายงานของผู้สอบบัญชีกับคุณภาพกำไร ได้ดังนี้

$$\text{Prob (รายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไป)} = \frac{1}{(1 + e^{-\hat{Y}})}$$

โดย

$$\hat{Y} = -2.457 - 5.044(EQ) - 0.031(CACL) - 0.146(EBIT) + 0.948(BIG4)$$

จากค่า Exp(B) ของตัวแปร EQ (ตัวแปรอิสระ) และ BIG4 (ตัวแปรควบคุม) มีค่า > 1 แสดงให้เห็นว่า เมื่อคุณภาพกำไรและขนาดของสำนักงานสอบบัญชี มีค่าเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไปจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ได้มีการทดสอบความเหมาะสมและความเชื่อถือในการพยากรณ์ของสมการถดถอยโลจิสติกส์แล้วพบว่าสมการที่สร้างขึ้นมีค่า Nagelkerke R Square เท่ากับ 0.085 หมายความว่า สมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้เพียงร้อยละ 8.50 เท่านั้น ซึ่งชี้ให้เห็นว่านอกเหนือจากคุณภาพกำไร และขนาดของสำนักงานสอบบัญชี แล้ว ความสัมพันธ์กับรายงานของผู้สอบบัญชียังขึ้นกับตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงในการศึกษาครั้งนี้ อีกร้อยละ 91.50 นอกจากนี้ยังได้ตรวจสอบความเชื่อถือในการพยากรณ์ของสมการถดถอยเชิง โลจิสติกส์ของแบบจำลองโดยเปรียบเทียบค่าพยากรณ์ (Predicted) กับข้อมูลจริง (Observed) ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

- จากข้อมูลของบริษัทที่ได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป จำนวน 362 บริษัท สมการถดถอยเชิงโลจิสติกส์นี้สามารถพยากรณ์ (Predicted) ได้เท่ากับ 362 บริษัท นั่นคือ พยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 100.00

- จากข้อมูลจริง (Observed) มีบริษัทที่ได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไป จำนวน 63 บริษัท สมการถดถอยเชิงโลจิสติกส์สามารถพยากรณ์ (Predicted) ได้เท่ากับ 4 บริษัท นั่นคือ พยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 6.30

ดังนั้น จากข้อมูลจริงทั้งหมด 425 บริษัท สมการถดถอยเชิงโลจิสติกส์สามารถพยากรณ์ (Predicted) ได้เท่ากับ 366 บริษัท นั่นคือโดยสรุปแล้วสมการถดถอยเชิงโลจิสติกส์ของแบบจำลองนี้ สามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 86.10

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานจากสมการความถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) สามารถสรุปได้ว่า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพกำไร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในทิศทางตรงกันข้ามกับรายงานของผู้สอบบัญชี แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมที่มีคุณภาพกำไรต่ำ มีแนวโน้มค่อนข้างสูงที่จะได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จึงยอมรับสมมติฐาน H₁ ตามที่ได้กำหนดไว้

5. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายงานของผู้สอบบัญชีกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า คุณภาพกำไรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับรายงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Francis and Krishnan (1999), Marty et al. (2004) และธิดา อุทรัพย์เจริญชัย (2548) ที่พบว่า คุณภาพกำไรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับรายงานของผู้สอบบัญชีเช่นกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แนวโน้มความสัมพันธ์นี้ยังคงอยู่แม้ว่าจะมีการวัดคุณภาพกำไรด้วยวิธีการที่ต่างกัน และในตลาดทุนที่มีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นตลาดที่พัฒนาเต็มที่ หรือในตลาดเกิดใหม่

ผลการศึกษาายังแสดงให้เห็นว่า ขนาดของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรายงานของผู้สอบบัญชี ขนาดของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ DeAngelo (1981), Marty et al. (2004) และธิดา อุทรัพย์เจริญชัย (2548) ที่พบว่า ผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ มีแนวโน้มค่อนข้างสูงที่จะแสดงความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไป อาจเป็นเพราะสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ มีลูกค้าเป็นจำนวนมาก ย่อมมีต้นทุนการสูญเสียที่มากกว่าสำนักงานขนาดเล็ก หากมีข้อผิดพลาดและถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย อาจส่งผลให้เสียชื่อเสียงและนำไปสู่การสูญเสียลูกค้ารายสำคัญ ดังนั้นสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่จึงมีแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเพื่อลดโอกาสในการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในงบการเงินที่ตรวจสอบ

6. ข้อเสนอแนะและประโยชน์ของการวิจัย

6.1 จากการวิเคราะห์คุณภาพกำไรจากคุณภาพของรายการคงค้างของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558 พบว่าส่วนใหญ่มีคุณภาพของรายการคงค้างต่ำ ดังนั้นนักลงทุนควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์คุณภาพกำไรก่อนตัดสินใจลงทุน ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) อาจใช้ข้อมูลนี้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่อไป

6.2 จากการศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างรายงานของผู้สอบบัญชีกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ดังนั้นในการพิจารณาลงทุนในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นักลงทุนสามารถใช้ข้อมูลจากรายงานของผู้สอบบัญชีในการประเมินคุณภาพกำไรของกิจการเบื้องต้นได้ โดยหากกิจการได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป ก็มีแนวโน้มที่จะมีกำไรที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่เดียวกัน หากกิจการได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่เปลี่ยนแปลงไป กิจการนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะมีกำไรที่มีคุณภาพต่ำ

7. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558 โดยการวัดคุณภาพกำไรจากคุณภาพของรายการคงค้าง ตามแบบจำลองของ Francis et al. (2005) ผลการศึกษพบว่า บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2558 ส่วนใหญ่มีคุณภาพกำไรต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายงานของผู้สอบบัญชีและคุณภาพกำไร พบว่า

คุณภาพกำไรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในทิศทางตรงกันข้ามกับรายงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กิจการที่มีคุณภาพกำไรต่ำมีแนวโน้มค่อนข้างสูงที่จะได้รับรายงานของผู้สอบบัญชีแบบที่ไม่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่มีแนวโน้มค่อนข้างสูงที่จะแสดงความเห็นแบบที่เปลี่ยนแปลงไปในรายงานของผู้สอบบัญชี

เอกสารอ้างอิง

- เข็มทอง แก้วประทุม. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับรายงานของผู้สอบบัญชี: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าแบบอิสระ. บัณฑิตมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2559). ข้อมูลสถิติสำคัญของ SET, mai, TBX. ค้นเมื่อ 31 มีนาคม, จาก http://www.set.or.th/th/market/market_statistics.html
- _____. (2561). ข้อมูลสถิติสำคัญของ SET, mai, TBX. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2561, จาก http://www.set.or.th/th/market/market_statistics.html
- ณัฐชานนท์ โกมลพุดพิงศ์. (2557). การวัดคุณภาพกำไรเพื่อการวิเคราะห์หลักทรัพย์. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 36(139), 1-18.
- ธิดา อุทัยทรัพย์เจริญชัย. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับรายงานของผู้สอบบัญชี. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะและศิลปพร ศรีจันทะพร. (2556). การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ทีพีเอ็นเพรส.
- วรศักดิ์ ทุมมานนท์. (2552). มิติใหม่ของการเงินและการวิเคราะห์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ธรรมนิติเพรส.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2552). มาตรฐานรายงานทางการเงินและมาตรฐานการบัญชี ฉบับปรับปรุง 2552. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.fap.or.th>
- _____. (2558ก). มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 700 (ปรับปรุง). ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.fap.or.th>
- _____. (2558ข). มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 705 (ปรับปรุง). ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.fap.or.th>
- สัจจวัฒน์ จันทร์หอม. (2554). คุณภาพกำไรของบริษัทที่มีโครงสร้างการถือหุ้นและการบริหารงานโดยครอบครัว. การศึกษาอิสระ. บัณฑิตมหาบัณฑิต (การบัญชีธุรกิจแบบบูรณาการ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา มุลสม. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับการเปลี่ยนแปลงการจ่ายเงินปันผลของธุรกิจกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าแบบอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- DeAngelo, L. E. (1981). Auditor size and audit quality. *Journal of Accounting and Economics*, 3 (December), 183-199.
- Francis, J., & Krishnan, J. (1999). Accounting accruals and auditor reporting conservatism. *Contemporary Accounting Research*, 16, 135-165.

- Francis, J., LaFond, R., Olsson, P., & Schipper, K. (2005). The market pricing of accruals quality. *Journal of Accounting Economics*, 39(4), 295-327.
- Marty, B., Leone, . J., & Michael, W. (2004). An empirical analysis of auditors reporting and its association with abnormal accruals. *Journal of Accounting and Economics*, 37, 139-165.
- Mutchler, J. F. (1985). A multivariate analysis of the auditor's going-concern opinion decision. *Journal of Accounting Research*, 23 (Autumn), 668-682.
- Richardson, S. (2003). Earning quality and short sellers. *Journal of Accounting Harizons*, 49-61.

ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของโลจิสติกส์ที่มีต่อความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน
ของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย

Relationship Between The role of logistics on Sustainable Supply Chain
of Cassava in the Northeastern Part of Thailand

จารุวรรณ สุภาชัยวัฒน์

Jaruwan Supachaiwat *

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการตระหนักถึงบทบาทของโลจิสติกส์กับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมันสำปะหลังแบบในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 70 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของโลจิสติกส์ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมโดยรวม ดังนั้น ผลที่ได้จากการวิจัย ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับบทบาทของโลจิสติกส์ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ เนื่องจากปัจจัยด้านนี้จะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดการความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: บทบาทของโลจิสติกส์ ความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน อุตสาหกรรมมันสำปะหลัง

* อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

* Lecturer, Faculty of Business Administration And Accountancy Roi et rajabhat univesity

Abstract

This research aimed to test the relationship between the role of logistics and supply chain sustainability of cassava in the Northeastern Part of Thailand by using questionnaire for collecting data from 70 cassava entrepreneurs. The statistics used in data analysis were mean, standard deviation, multiple correlations, and multiple regression analysis. The role of logistics, manufacturing and operations were defined as the independent variables that they had relationship and a positive effect on supply chain sustainability. Hence, entrepreneurs need to focus on the role of logistics of production and operations. This factor can be used to develop a sustainable and efficient supply chain management of the cassava.

Keyword: The role of logistics, Sustainable Supply Chain, Cassava

1. บทนำ

ปัจจุบันการจัดการโลจิสติกส์ได้มีบทบาทต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมในระดับธุรกิจและระดับประเทศ เนื่องจากการเปิดการค้าเสรีอย่างเป็นทางการมากขึ้น ส่งผลให้ภาคธุรกิจต้องยกระดับความสามารถในการดำเนินธุรกิจในทุกวิถีทาง ทั้งนี้เป็นการลดต้นทุนธุรกิจและการสร้างมูลค่าเพิ่มใหม่ ๆ เสนอลูกค้า รวมไปถึงการบริการจัดการกระบวนการนำส่งสินค้าจากผู้ผลิตถึงผู้บริโภค เพื่อที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน ดำเนินการ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนเพื่อให้กิจการบรรลุเป้าหมายธุรกิจที่กำหนดไว้ และเพื่อให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขันทั้งในระดับธุรกิจและระดับประเทศ (กฤตพา แสงชัยธร, 2558 : 4) อีกทั้งระบบโลจิสติกส์ยังมีความบทบาทในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กรทั้งด้านอุปสงค์ และอุปทาน ที่ต้องอาศัยกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ ทั้ง 9 กิจกรรม ได้แก่ การให้บริการลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุนต่างๆ การจัดซื้อ จัดหาวัตถุดิบ การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ การขนส่ง การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า การวางแผนกำลังการผลิตและการคาดการณ์ปริมาณความต้องการของลูกค้า การบริหารจัดการสินค้าคงคลัง การบริหารจัดการเก็บและการกระจายสินค้า และกระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Council of logistic management, 2004) ทั้งนี้ในแต่ละอุตสาหกรรมยังคงประสบปัญหาในการแข่งขันในหลายด้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหน้าที่การทำงานของแต่ละฝ่ายและในการใช้ประโยชน์เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ราคา คุณภาพ การรักษาเวลา และการให้บริการลูกค้า ระบบโลจิสติกส์จึงถือได้ว่ามีบทบาทที่สำคัญและเป็นเครื่องมือในการทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน และเกิดประสิทธิภาพในการจัดการภายในองค์กรเพื่อลดความบ่งพร่องของงาน (ค่านาย อภิปรัษฎาสกุล, 2554 : 60 - 61)

บทบาทของโลจิสติกส์ (The role of logistics) ถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในระดับประเทศ และระดับภูมิภาคประกอบด้วย 2 ประการ ได้แก่ ต้นทุนโลจิสติกส์เป็นหนึ่งในรายจ่ายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ และได้รับผลกระทบจากกิจกรรมอื่นในระบบเศรษฐกิจและโลจิสติกส์รองรับการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการของธุรกรรมทางเศรษฐกิจ จึงมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการขายสินค้าและบริการ อีกทั้งโลจิสติกส์ไม่ได้ถูกจำกัดรูปแบบด้วยเขตพรมแดนประเทศหรือที่ตั้งของตลาด เนื่องจากในแต่ละประเทศหรือในแต่ละภูมิภาค บริษัทผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้าอาจมีการดำเนินกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ที่แตกต่างจากกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ของบริษัทที่ขายให้กับตลาดภายในประเทศเพียงอย่างเดียว ในระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ หน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงาน

บุคลากรมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ อีกทั้งยังต้องอาศัยการบริการจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Grant et al, 2006) ประกอบด้วย ผู้ขายปัจจัยการผลิต ซึ่งในองค์กรจะมีฝ่ายที่รับผิดชอบเป็นฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายดำเนินงานโลจิสติกส์ และลูกค้า มีฝ่ายดูแลเป็นฝ่ายขายและการตลาด โดยมีฝ่ายสนับสนุนเป็นฝ่ายบัญชีการเงิน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล (สากุล นฤจิต, 2558 : 3) ในปัจจุบันทุกอุตสาหกรรมเริ่มนำบทบาทของโลจิสติกส์มาใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความแข็งแกร่งในการแข่งขัน โดยบทบาทของโลจิสติกส์ประกอบไปด้วย 3 ประการ ได้แก่ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ด้านการตลาด และด้านการเงิน โดยธุรกิจแต่ละประเภทจะมีกิจกรรมหลักในดำเนินงานด้านการจัดการโลจิสติกส์ เพื่อให้ประสบความสำเร็จคล้ายคลึงกัน โดยในแต่ละธุรกิจอาจจะมีรายละเอียดของแต่ละกิจกรรมหรือมีกิจกรรมเพิ่มเติมตามความจำเป็นในการดำเนินงาน (สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, 2559 : 3) และต้องดำเนินกิจกรรมควบคู่กับเครื่องมือในการสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมนั้นคือ การจัดการโซ่อุปทาน นั่นเอง

กิจกรรมการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่การแข่งขันมีความเข้มข้นและเป็นการแข่งขันที่ต้องมีการจัดการขั้นสูง วัตถุดิบที่มาจากทั่วโลก อีกทั้งการดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้สภาวะที่มีความผันผวน ทั้งด้านอัตราแลกเปลี่ยนทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และการจัดการโซ่อุปทานเป็นการดำเนินงานที่ขยายขอบข่ายจากระดับภายในองค์กรไปสู่ความร่วมมือระหว่างองค์กรทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิตหรือผู้ขายปัจจัยการผลิต ตั้งแต่กระบวนการจากต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ และผ่านกระบวนการต่างๆ จนถึงการกระจายสินค้าไปสู่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย (สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, 2559 : 59) ด้วยเหตุนี้การจัดการโซ่อุปทานที่ดีจะช่วยให้ธุรกิจสามารถมุ่งสู่ความเป็นเลิศเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ โดยความร่วมมือของทุกภาคส่วนในห่วงโซ่อุปทานมีเป้าหมายหลักในการดำเนินการ นั่นคือการส่งสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องไปสู่สถานที่ที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมในสภาพที่สมบูรณ์เพื่อสามารถสร้างรายได้ในขณะที่การดำเนินการจะต้องอยู่ภายใต้ต้นทุนที่เหมาะสมเพื่อสร้างผลกำไรให้กับอุตสาหกรรม และการนำการจัดการโซ่อุปทานไปใช้ในธุรกิจ (สากุล นฤจิต , 2558 : 4 - 5) และห่วงโซ่อุปทานของการผลิตผลิตภัณฑ์ชนิดหนึ่งๆ จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กจำนวนมาก ตั้งแต่ต้นน้ำ จนถึงปลายน้ำ องค์กรธุรกิจหนึ่งๆ จึงสามารถเป็นได้ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายในห่วงโซ่อุปทาน สำหรับบริษัทหรือองค์กรที่ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการจัดการห่วงโซ่อุปทานแบบยั่งยืน ดังนั้นบริษัทหรือองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดหาวัตถุดิบหรือทรัพยากรที่ใช้ในธุรกิจจากแหล่งที่มีการผลิตอย่างยั่งยืน (Council of Supply Chain Management Professionals , 2010)

การจัดการความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน (Sustainable Supply Chain) เกี่ยวข้องกับการบูรณาการแนวทางปฏิบัติของระบบโลจิสติกส์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการเงินเข้ากับวงจรชีวิตของห่วงโซ่อุปทานที่เริ่มตั้งแต่การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์การคัดเลือกวัตถุดิบ การผลิตบรรจุภัณฑ์การขนส่งคลังสินค้าการกระจายการบริโภค การคืนและการกำจัด การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสามารถช่วยองค์กรต่างๆ ในการลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ทั้งหมด แต่ยังเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้เกิดการประหยัดต้นทุนและผลกำไรมากขึ้น โซ่อุปทานทั้งหมดสามารถปรับใช้โดยใช้แนวทางที่ยั่งยืน โดยการพัฒนา

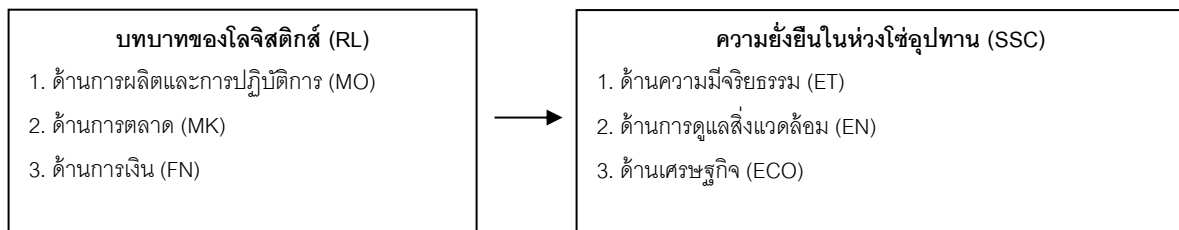
อย่างยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานมีความสำคัญหลายประการ ประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้ การดูแลสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ทรัพยากร ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ การประหยัดทางการเงินและความมีชีวิต และความรับผิดชอบต่อสังคม (Richard Bank , 2012) ซึ่งอุตสาหกรรมจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบแผนการสร้างความยั่งยืน สำหรับอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นการกำจัดมลภาวะหรือการประหยัดการใช้พลังงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและด้านเศรษฐกิจ (Doug , 2005) ทั้งนี้การจะให้อุตสาหกรรมมีห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน จำเป็นต้องมี องค์ประกอบสำคัญในการดำเนินการห่วงโซ่อุปทานแบบยั่งยืน ประกอบด้วย 3 ประการ (รุธิร์ พนมพงค์, 2554) ได้แก่ ด้านความมีจริยธรรม ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ การจัดการห่วงโซ่อุปทานแบบยั่งยืนจึงเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมเนื่องจากการจัดการห่วงโซ่อุปทานแบบยั่งยืนเปรียบเสมือนกิจกรรมหนึ่งที่สามารถแก้ไข ปัญหาการดำเนินงานที่มีเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมได้และเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานต่างๆ รวมทั้งการปล่อยของเสียตลอดจนมลพิษสู่ชุมชนและสิ่งแวดล้อม และมีการจ้างแรงงานเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการควรมีกระบวนการการรับผิดชอบต่อสังคมที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเลือกแหล่ง ผลิตที่มีกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อธรรมชาติและชุมชนโดยรอบเพื่อสร้างความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานโดยเฉพาะ อย่างยิ่งสินค้าทางการเกษตรที่ถือได้ว่าเป็นห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญต่อเศรษฐกิจในประเทศ

มันสำปะหลังเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของไทย โดยมีพื้นที่เพาะปลูกทั่วประเทศกว่า 8.2 ล้านไร่ ครอบคลุม 45 จังหวัดมีเกษตรกรผู้ปลูกถึง 0.48 ล้านครัวเรือน หรือคิดเป็นร้อยละ 8 ของจำนวน เกษตรกรทั่วประเทศ 5.6 ล้าน ครัวเรือน ซึ่งสามารถผลิตหัวมันสดได้ประมาณปีละ 26 - 27 ล้านตัน แต่มีความต้องการใช้มันสำปะหลัง (หัวมันสด) ในประเทศเพียงปีละไม่เกิน 10 ล้านตันเท่านั้น มีมันสำปะหลังส่วนเกินอีกประมาณ 16 - 17 ล้านตันต่อปี ที่สามารถ ส่งออกและนำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก โดยไทยสามารถส่งออกผลิตภัณฑ์มันสำปะหลังได้หลายรูปแบบ เช่น มันเส้น มันอัดเม็ดแป้งมันสำปะหลังทั้งในรูปของแป้งดิบและแป้งแปรรูป เป็นต้น (ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2560) นับจากปี 2559 เป็นต้นมาอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์มันสำปะหลังของไทยเริ่มมี ทิศทางชะลอตัว โดยเฉพาะตลาดส่งออกที่ลดลงทั้งปริมาณและมูลค่า สาเหตุจากการปรับลดลงอย่างมากของราคา สินค้าเกษตรโดยเฉพาะข้าวโพด ข้าวสาลีที่ลดลงมากตามราคาสินค้าโภคภัณฑ์โลก และลดลงมาอยู่ในระดับใกล้เคียง หรือต่ำกว่าราคาสินค้าผลิตภัณฑ์มันสำปะหลัง แนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมการผลิตและส่งออกผลิตภัณฑ์มัน สำปะหลังในระยะ 1-3 ปี ข้างหน้ามีแนวโน้มเติบโตในอัตราชะลอลง ผลจากรัฐบาลจีนยกเลิกการสนับสนุนนโยบาย ประกันราคาข้าวโพดกับเกษตรกรและหนุนให้ภาคอุตสาหกรรมในประเทศเพิ่มสัดส่วนการใช้ข้าวโพดที่เพาะปลูกใน ประเทศเป็นวัตถุดิบในอุตสาหกรรมต่อเนื่องแทน มีผลให้จีนซึ่งเป็นผู้บริโภครายใหญ่ลดการนำเข้าผลิตภัณฑ์มัน สำปะหลังจากไทย จึงกระทบโดยตรงต่อผู้ผลิตมันเส้นและแป้งมันสำปะหลังดิบของไทย อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมมันสำปะหลังยังคงให้ความสำคัญกับระบบโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเนื่องจากมันสำปะหลัง ถือได้ว่าเป็นสินค้าเกษตรที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2560) แต่ทั้งนี้ ระบบโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานของมันสำปะหลังก็ยังคงมีปัญหาและสร้างอุปสรรคต่อการแข่งขันในตลาด อุตสาหกรรมมันสำปะหลัง เนื่องจากอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์มันสำปะหลังของไทยเริ่มมีทิศทางชะลอตัวเนื่องจาก นโยบายของรัฐบาลและการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น การทราบถึงต้นทุนของกิจกรรมตั้งแต่กระบวนการ ต้นน้ำไปยังปลายน้ำ และทราบถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อการค้าและธุรกิจ จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่จะทราบสาเหตุของปัญหา และแนวทางการพัฒนาของธุรกิจเพื่อนำมาปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ (ศูนย์ศึกษา การค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2560)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัย จึงสนใจที่ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของโลจิสติกส์กับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเชิงเหนือในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า บทบาทของโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการโรงอัดมันเม็ด ผู้ประกอบการโรงแปง และผู้ประกอบการลานมัน ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเชิงเหนือในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการโลจิสติกส์เพื่อให้เกิดการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานแบบยั่งยืน อีกทั้ง ยังช่วยส่งเสริมสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้แก่กลุ่มอุตสาหกรรมโรงแปงมันที่จะสามารถ นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจในอนาคตต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ สมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้บทบาทของโลจิสติกส์ถูกกำหนดเป็นตัวแปรอิสระและความสัมพันธ์กับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน ของ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิด ในการวิจัย ได้ดังนี้ การวิจัย ได้ดังนี้



รูปภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิดของบทบาทของโลจิสติกส์และการจัดการความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานแบบยั่งยืน

2.1 บทบาทของโลจิสติกส์ (The role of logistics)

บทบาทของโลจิสติกส์ถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในระดับประเทศและระดับภูมิภาค ประกอบด้วย 2 ประการ ได้แก่ ต้นทุนโลจิสติกส์เป็นหนึ่งในรายจ่ายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ และได้รับผลกระทบจากกิจกรรมอื่นในระบบเศรษฐกิจและโลจิสติกส์รองรับการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการของธุรกรรมทางเศรษฐกิจ จึงมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการขายสินค้าและบริการ ซึ่งในปัจจุบันทุกอุตสาหกรรมเริ่มนำบทบาทของโลจิสติกส์ มาใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความแข็งแกร่งในการแข่งขัน โดยบทบาทของโลจิสติกส์ ประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้ (สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ , 2559 : 2 - 3) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ (Manufacturing and Operation) หมายถึง บทบาทสำคัญต่อการผลิตและการปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับด้านการจัดหา วัตถุดิบ ป้อนสายการผลิต การควบคุมสินค้าคงคลัง ทั้งวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูป รวมถึงการขนถ่ายวัตถุดิบ และเคลื่อนย้ายสินค้าภายใน เพื่อสนับสนุนการผลิตให้เป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การผลิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 ด้านการตลาด (Marketing) หมายถึง กิจกรรมที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการพยากรณ์ความต้องการสินค้า การเติมเต็มคำสั่งซื้อ และการขนส่งสินค้า กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเวลาและสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด

2.1.3 ด้านการเงิน (Financial) หมายถึง ผลกระทบโดยตรงต่อการเงินขององค์กร เช่น รายได้และการลงทุน โดยการมีสินค้าคงคลังที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าจะเป็นตัวผลักดันให้องค์กรสามารถเพิ่มรายได้ให้มากขึ้น ขณะที่การปฏิบัติงานโลจิสติกส์อื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพยังจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมาก นอกจากนี้ระยะเวลาในการส่งมอบวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูปที่สั้นลงยังมีส่วนช่วยลดปริมาณสินค้าคงคลัง และลดต้นทุนจมที่เกิดจากการจัดเก็บสินค้าคงคลังที่มากเกินไปอีกด้วย

2.2 ความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน (Sustainable Supply Chain)

การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนเกี่ยวข้องกับการบูรณาการแนวทางปฏิบัติของระบบโลจิสติกส์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการเงินเข้ากับวงจรชีวิตของห่วงโซ่อุปทานที่เริ่มตั้งแต่การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การคัดเลือกวัตถุดิบ การผลิตบรรจุภัณฑ์ การขนส่งคลังสินค้า การกระจายการบริโภค การคืนและการกำจัด การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสามารถช่วยองค์กรต่างๆ ในการลดปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ทั้งหมด แต่ยังเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้เกิดการประหยัดต้นทุนและผลกำไรมากขึ้น ห่วงโซ่อุปทานทั้งหมดสามารถปรับใช้โดยใช้แนวทางที่ยั่งยืน ซึ่งอุตสาหกรรมจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบแผนการสร้าง ความยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นการกำจัดมลภาวะหรือการประหยัดการใช้พลังงานเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้ (รุจิรี พนมพงค์, 2554) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านความมีจริยธรรม (Ethics) หมายถึง ผู้ส่งมอบต้องให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของพนักงาน และการส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี การรับซื้ออย่างมีจริยธรรม การควบคุมคุณภาพภายในองค์กร

2.2.2 ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง การคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ การรับซื้อและคิดสรรแหล่งวัตถุดิบ การออกแบบการขนส่ง การคิดสรรเชื้อเพลิง การขนส่ง

2.2.3 ด้านเศรษฐกิจ (Economics) หมายถึง การส่งมอบ รับซื้อวัตถุดิบในราคาที่เหมาะสมโดยสร้างให้เกิดการค้าที่เป็นธรรม และไม่สร้างให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของผู้ส่งมอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานเกิดขึ้นจากกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเพิ่มมูลค่า โดยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับซัพพลายเออร์และการบูรณาการการขนส่งเข้าเป็นระบบเดียวกันที่เรียกว่า การบูรณาการโลจิสติกส์ (Integrated Logistics) ซึ่งในภายหลังเมื่อนำเอาส่วนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามาเกี่ยวข้องจึงกลายมาเป็นการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ในช่วงต่อมาเมื่อการทำธุรกิจเป็นการค้าแบบไร้พรมแดนมากขึ้น ตลอดจนเป็นยุคของเศรษฐศาสตร์ซึ่งถูกขับเคลื่อนด้วยกลไกทางด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล ข้อมูลข่าวสารได้เคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว แนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานเป็นกลไกสำคัญที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งเนื่องจากบริษัทในปัจจุบันไม่สามารถแข่งขันอย่างอิสระจากบริษัทอื่นๆ ในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ถือได้ว่าปัจจุบันเป็นยุคของการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างแท้จริง (Porter, 1978) โดยธุรกิจแต่ละประเภทต้องอาศัยบทบาทหน้าที่ของโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลักในดำเนินงานด้านการจัดการโลจิสติกส์ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ และในแต่ละธุรกิจอาจจะมีรายละเอียดของแต่ละกิจกรรมหรือมีกิจกรรมเพิ่มเติมตาม

ความจำเป็นในการดำเนินงาน (สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, 2559 : 3) และต้องดำเนินกิจกรรมควบคู่กับเครื่องมือในการสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานนั่นเอง อีกทั้งบทบาทของการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาในการสร้างทรัพยากรระหว่างองค์กรที่มีค่าและทำให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขันระหว่างองค์กรได้อย่างยั่งยืนผ่านการทำงานร่วมกันในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Gold, Seuring, & Beske, 2010 : 230 - 245)

ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของโลจิสติกส์กับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน ของอุตสาหกรรมมันสำปะหลัง เขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินรัตน์ จันทร์น้อย (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ผลประกอบการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งการลดต้นทุนและการเพิ่มผลผลิต บุคลากรหรือจำนวนการจ้างงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการดำเนินงานในการเพิ่มผลผลิต การจัดการโลจิสติกส์เชิงสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิผลการดำเนินงานในการลดต้นทุนและเงินลงทุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิผลการดำเนินงานในการเพิ่มผลผลิต จูศาลีณี บุญเลิศ (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า ขั้นตอนในอุตสาหกรรมการผลิตแป้งมันสำปะหลัง ที่องค์กร ให้ความสำคัญในการนำการบริหารจัดการแบบกรีนโลจิสติกส์ไปประยุกต์ใช้มากที่สุด คือขั้นตอนการใช้ประโยชน์จากวัสดุเศษเหลือของโรงงานผลิตแป้งมันสำปะหลัง ในด้านปัญหาในการนำการบริหารจัดการแบบกรีนโลจิสติกส์มาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตแป้งมันสำปะหลังมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาการขาดความรู้ด้านกรีนโลจิสติกส์ของบุคลากรในระดับพนักงานผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตขององค์กร ประโยชน์ที่องค์กรคาดว่าจะได้รับการนำการบริหารจัดการแบบกรีนโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้มากที่สุด ได้แก่ ประโยชน์ด้านการดำเนินงาน ความต้องการได้รับการสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการแบบกรีนโลจิสติกส์จากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุด คือ ความต้องการให้ภาครัฐกำหนดมาตรการสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรมด้านกรีนโลจิสติกส์ โดยองค์กรส่วนใหญ่ประเมินตนเองขององค์กรว่าดำเนินกิจกรรมด้านโลจิสติกส์อยู่ในระดับที่กำลังนำการบริหารจัดการแบบกรีนโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้องค์กรปรับตัวสู่กรีนโลจิสติกส์กับระดับการประเมินตนเองขององค์กร พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับทรัพยากรขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายรัฐบาล ปัจจัยด้านกฎหมาย ปัจจัยด้านลูกค้าและตลาด และปัจจัยด้านต้นทุนมีส่วนที่ส่งผลต่อการปรับตัวขององค์กรสู่การบริหารจัดการแบบกรีนโลจิสติกส์ นอกจากนี้องค์กรยังต้องการการสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้คำแนะนำ และเป็นที่ปรึกษาในการดำเนินกิจกรรมด้านกรีนโลจิสติกส์

สมมติฐานการวิจัย: บทบาทของโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการโรงอัดมันเม็ด ผู้ประกอบการโรงแป้ง และผู้ประกอบการลานมัน ในประเทศไทย จำนวน 186 คน (สมาคมโรงงานผู้ผลิตมันสำปะหลัง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการโรงอัดมันเม็ด ผู้ประกอบการโรงแป้ง และผู้ประกอบการลานมัน จำนวน 127 คน โดยทำการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 127 ชุด ทั้งนี้แบบสอบถาม ที่ได้รับ

ตอบกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 70 ฉบับ และทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้ง 70 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ตอบกลับสมบูรณ์ 70 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 55.12 เมื่อเปรียบเทียบกับ แบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งสอดคล้องกับ บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 87) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

3.2 การวัดคุณสมบัติของตัวแปร

บทบาทของโลจิสติกส์ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ประกอบด้วย 5 คำถามโดยครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดหา วัตถุดิบ ป้อนสายการผลิต การควบคุมสินค้าคงคลัง ทั้งวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูป รวมถึงการขนถ่ายวัตถุดิบ และเคลื่อนย้ายสินค้าภายในคลังสินค้า 2) ด้านการตลาด ประกอบด้วย 5 คำถามโดยครอบคลุมเกี่ยวกับการพยากรณ์ความต้องการสินค้า การเติมเต็มคำสั่งซื้อ และการขนส่งสินค้า กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า 3) ด้านการเงิน ประกอบด้วย 5 คำถามโดยครอบคลุมเกี่ยวกับรายได้และการลงทุน โดยการมีสินค้าคงคลังที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าจะเป็นตัวผลักดันทำให้องค์กรสามารถเพิ่มรายได้ให้ได้มากขึ้น (ประยุกต์จากแนวคำถามของฐิติลาณี บุญเลิศ ,2553)

ความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความมีจริยธรรม ประกอบด้วย 5 คำถามโดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสำคัญต่อความปลอดภัยของพนักงาน และการส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี การรับซื้ออย่างมีจริยธรรม การควบคุมคุณภาพภายในองค์กร 2) ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ การรับซื้อและคัดสรรแหล่งวัตถุดิบ การออกแบบการขนส่ง การคัดสรรเชื้อเพลิงการขนส่ง 3) ด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การส่งมอบ รับซื้อวัตถุดิบในราคาที่เหมาะสม โดยสร้างให้เกิดการค้าที่เป็นธรรม และไม่สร้างให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชนที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของผู้ส่งมอบ (ประยุกต์จากแนวคำถามของ Govindan (2014))

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งบทบาทของโลจิสติกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.891 - 0.924 และความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.784 - 0.958 ซึ่งอยู่ในระดับ มากกว่า 0.70 สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างได้ (สรายุทธ์ กันหลง, 2555 : 5) การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถาม เป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งบทบาทของโลจิสติกส์ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.858 - 0.934 และการจัดการความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานแบบสีเขียว ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.671 - 0.957 ซึ่งสอดคล้องกับ รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ (2546 : 35) ที่เสนอว่า ค่าอำนาจจำแนก มากกว่า 0.40 ขึ้นไปจึงจะถือว่า ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของโลจิสติกส์กับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทยซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{Sustainable Supply Chain} = \beta_0 + \beta_1\text{MO} + \beta_2\text{MK} + \beta_3\text{FN} + \epsilon$$

- เมื่อ SSC แทน ความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน
- MO แทน บทบาทของโลจิสติกส์ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ
- MK แทน บทบาทของโลจิสติกส์ด้านการตลาด
- FN แทน บทบาทของโลจิสติกส์ด้านการเงิน

4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของโลจิสติกส์โดยรวมและเป็นรายด้านของประกอบการอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย

บทบาทของโลจิสติกส์ (RL)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ (MO)	4.26	0.28	มาก*
2. ด้านการตลาด (MK)	4.20	0.26	มาก*
3. ด้านการเงิน (FN)	4.32	0.29	มาก*
โดยรวม	4.26	0.17	มาก*

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมันสำปะหลัง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบทบาทของโลจิสติกส์โดยรวม ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ด้านการตลาด และด้านการเงิน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเป็นอุตสาหกรรมการเกษตรมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีบทบาทของโลจิสติกส์เข้ามาเกี่ยวข้องให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้นการที่จะพัฒนามาบทบาทของโลจิสติกส์ให้เข้มแข็ง จึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ ด้านการตลาด และด้านการเงิน เป็นปัจจัยหลักในการทำให้อุตสาหกรรมมันสำปะหลัง สามารถทำการปรับปรุงพัฒนามาบทบาทของโลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเป็นการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการการจัดหาวัตถุดิบ การควบคุมสินค้าคงคลังทั้งวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูป รวมถึงการขนถ่ายวัตถุดิบ และเคลื่อนย้ายสินค้าภายใน กระบวนการคัดเลือกบุคลากร การเลือกใช้เชื้อเพลิงในการขนส่ง ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้นเพื่อที่จะช่วยให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโตและมั่นคงและลดต้นทุนของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของวีรวัฒน์ มณีสุวรรณ และธนัญญา วสุศรี (2557 : 22 - 25) พบว่า 1) การดำเนินงานของผู้ผลิต ผู้ให้บริการ และผู้บริโภคทุกกิจกรรมในโซ่อุปทานที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ การจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การขนส่ง การบริโภค และการจัดการของเสียทางด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับกรีนโลจิสติกส์ อีกทั้งระดับแรงผลักดันขององค์กรผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีค่าระดับความคาดหวังมากที่สุด และมองข้ามในเรื่องของการลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์และการเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านการผลิตที่มีค่าระดับแรงผลักดันอยู่ในลำดับสุดท้าย 2) สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการปรับตัวสู่กรีนโลจิสติกส์จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้บริการแบบกรีนโลจิสติกส์มีต้นทุนสูงกว่า ไม่เป็นปัญหาสำหรับบริษัทผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทขนาด

ใหญ่ ด้านกระบวนการบริหารขนาดกลางและขนาดเล็กที่มี ข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีและบุคลากร สามารถตอบสนองต่อระบบกรีนโลจิสติกส์ได้ค่อนข้างยากกว่าบริษัทขนาดใหญ่ ด้านการเลือกบรรจุก๊าซที่มีความเห็นว่าการเลือกใช้ บรรจุก๊าซสำหรับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีความปลอดภัย และเป็นมิตรกับสภาพแวดล้อมมากขึ้น จะมีข้อจำกัดอย่างมากสำหรับบางองค์กรที่ยังไม่มีความพร้อมโดยเฉพาะองค์กรหรือบริษัทขนาดเล็กที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนบรรจุก๊าซให้สอดคล้องกับระบบกรีนโลจิสติกส์ได้ด้านการบริหารการจัดส่งแบบย้อนกลับจะต้องมีการนำกลับมาจากลูกค้าโดยการใช้บรรจุก๊าซที่ขึ้นเดิมสำหรับการบรรจุก๊าซสินค้า สำหรับส่งกลับมานั้น ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการนำบรรจุก๊าซ กลับมาใช้ใหม่มากขึ้นกว่าเดิม และด้านการกระจายสินค้า เนื่องจากแหล่งที่สามารถสนับสนุนด้านเชื้อเพลิงประเภท ก๊าซธรรมชาติ (NGV) ยังมีจำกัดเฉพาะอยู่บางพื้นที่เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินรัตน์ จันทน์น้อย (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ผลประกอบการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งการลดต้นทุนและการเพิ่มผลผลิต บุคลากรหรือจำนวนการจ้างงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการดำเนินงานในการเพิ่มผลผลิต การจัดการโลจิสติกส์เชิงสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิผลการดำเนินงานในการลดต้นทุนและเงินลงทุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิผลการดำเนินงานในการเพิ่มผลผลิต

ตาราง 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน โดยรวมและเป็นรายด้านของประกอบการอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย

ความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน (SSC)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความมีจริยธรรม (ET)	4.26	0.35	มาก*
2. ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม (EN)	4.13	0.42	มาก*
3. ด้านเศรษฐกิจ (ECO)	4.04	0.34	มาก*
โดยรวม	4.15	0.20	มาก*

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานโดยรวม ด้านความมีจริยธรรม ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เป็นศาสตร์ที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่การแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น อีกทั้งเป็นความสัมพันธ์กันเชิงระบบที่มีการเชื่อมต่อของหน่วยต่างๆ ในการผลิตสินค้าหรือบริการ ที่เริ่มต้นจากผู้ส่งมอบ วัตถุดิบไปยังจุดสุดท้าย นั่นคือ ลูกค้าหรือผู้บริโภคขั้นสุดท้าย ดังนั้นอุตสาหกรรมมันสำปะหลัง จึงมีความจำเป็นที่ต้องอาศัยปัจจัยหลัก 3 ประการ ประกอบด้วย ด้านความมีจริยธรรม ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ เข้ามาพัฒนาอุตสาหกรรมให้มีความแข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Walker et al., 2008) กล่าวว่า จากแรงจูงใจทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวกระตุ้นให้องค์กรอาจถูกขับเคลื่อนด้วยสถานการณ์ทางธุรกิจให้หันห่วงโซ่อุปทานสีเขียวมาใช้โดยความเชื่อที่ว่าห่วงโซ่อุปทานสีเขียวจะนำไปสู่ผลประโยชน์ทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน และจะทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเพิ่มขึ้นยิ่งไปกว่านั้นห่วงโซ่อุปทานสีเขียวอาจจะเพิ่มภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Srivastava (2007 : 54 -55) กล่าวว่า การจัดการห่วงโซ่อุปทานแบบกรีน เป็นการผสานความตระหนักสิ่งแวดล้อมไปในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งการออกแบบผลิตภัณฑ์ การจัดหาและเลือกวัสดุการผลิต กระบวนการผลิต การส่งมอบผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายให้กับผู้บริโภค รวมทั้ง

การจัดการผลิตภัณฑ์หลังจากหมดอายุการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรณัฐศิริ สง่างาม (2555 : บทคัดย่อ) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญในการนำการบริหารการจัดการสิ่งแวดล้อมมาควบกับการบริหารห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ต้นน้ำ จนถึงปลายน้ำ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในกระบวนการห่วงโซ่อุปทานขององค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในการกำหนดเป้าหมายด้านวัสดุที่เป็นของเสีย พลังงานที่สูญเสีย การใช้ทรัพยากรในอัตราที่ต่ำกว่าและประโยชน์ที่ควรจะได้รับ ดังนั้นการทำห่วงโซ่อุปทานสีเขียวควรทำให้ถูกต้อง เหมาะสมเพื่อให้เกิดความยั่งยืนอย่างแท้จริงและควรทำอย่างต่อเนื่องในระยะยาว องค์กรควรมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามแนวคิด และคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก ไม่ควรมองถึงผลประโยชน์แอบแฝงที่เป็นตัวเงิน คือการมุ่งเน้นความคุ้มค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสีย สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม แต่ให้ยึดหลักของการมีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของบทบาทของโลจิสติกส์กับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน โดยรวมของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย

ตัวแปร	SSC	MO	MK	FN	VIF
$\bar{X}$	4.15	4.20	4.26	4.32	
S.D.	0.20	0.28	0.26	0.29	
SSC	-	0.515*	0.509*	0.485*	
MO		-	0.576*	0.630*	1.043
MK			-	0.575	1.156
FN				-	1.171

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงลบกับตัวแปรตาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.485 - 0.515 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจทำให้เกิดเป็นปัญหาตัวเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ ด้วยค่า VIF พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระบทบาทของโลจิสติกส์มีค่าตั้งแต่ 1.043 – 1.171 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับบทบาทของโลจิสติกส์โดยรวมของอุตสาหกรรมมันสำปะหลัง
เขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย

บทบาทของโลจิสติกส์	ความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน โดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความ คลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	3.175	0.584	5.437	0.000*
ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ	0.237	0.085	2.778	0.007*
ด้านการตลาด	-0.152	0.098	-1.561	0.123
ด้านการเงิน	0.140	0.088	1.598	0.115
F = 3.216 p = 0.028 AdjR ² = 0.088				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ ผลวิเคราะห์ตาราง 4 ที่มีค่า AdjR² น้อย ซึ่งการที่มีค่าน้อยไม่ได้หมายความว่าไม่มีแนวโน้ม เนื่องจากสาเหตุมาจากข้อจำกัดในการได้มาซึ่งผลทำให้ค่า AdjR² มีค่าน้อย เช่น ค่าตอบในการทำวิจัยเป็นสิ่งที่คาดเดาได้ยาก เช่นเดียวกันกับค่า AdjR² ที่มีค่าสูง อาจไม่ได้หมายความว่าตัวแบบที่ได้นั้นจะเหมาะสมเสมอไป อีกทั้งกระบวนการในอุตสาหกรรมมันสำปะหลังรวมถึงอุตสาหกรรมอื่นๆส่วนมากจะมีความสัมพันธ์ในลักษณะนี้อยู่เหมือนกัน

จากตาราง 4 พบว่า บทบาทของโลจิสติกส์ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทาน โดยรวม เนื่องจาก ในปัจจุบันองค์กรให้ความสำคัญในการตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบและการตรวจรับวัตถุดิบ การคัดเลือกและควบคุมการใช้ทรัพยากรในองค์กร เช่น การวางแผนกระบวนการปฏิบัติงาน การเงิน การผลิต การคัดเลือกบุคคล ต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร ที่ใช้ในการผลิตว่ามีการได้รับการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เพราะจะส่งผลให้องค์กรมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานแบบยั่งยืนและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของลินวรัตน์ จันทน์น้อย (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ผลประกอบการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งการลดต้นทุนและการเพิ่มผลผลิต บุคลากรหรือจำนวนการจ้างงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการดำเนินงานในการเพิ่มผลผลิต การจัดการโลจิสติกส์เชิงสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิผลการดำเนินงานในการลดต้นทุนและเงินลงทุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิผลการดำเนินงานในการเพิ่มผลผลิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของวีรวัฒน์ มณีสุวรรณ และธัญญา วสุศรี (2557 : 22 - 25) พบว่า การดำเนินงานของผู้ผลิต ผู้ให้บริการ และผู้บริโภคทุกกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทานที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การขนส่ง การบริโภค และการจัดการของเสียทางด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับกรีนโลจิสติกส์ อีกทั้งระดับแรงผลักดันขององค์กรผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีค่าระดับความคาดหวังมากที่สุด และมองข้ามในเรื่องของการลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์และการเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านการผลิตที่มีค่าระดับแรงผลักดันอยู่ในลำดับสุดท้าย

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรมีการเก็บข้อมูลเรื่องบทบาทของโลจิสติกส์จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเชิงลึกเพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยการจัดการโลจิสติกส์ในครั้งต่อไป

5.1.2 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของบทบาทของโลจิสติกส์และความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการพัฒนาผลงานการวิจัยต่อไป เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการเกษตรชนิดอื่นๆ เป็นต้น

5.1.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับบทบาทของโลจิสติกส์ด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเพื่อเป็นการพัฒนาปรับปรุงงานวิจัยต่อไปในอนาคต

5.1.4 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของบทบาทของโลจิสติกส์และความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลัง ในด้านปัจจัยอื่นๆ ที่สอดคล้องกับบทบาทของโลจิสติกส์เพื่อที่จะได้นำมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมันสำปะหลัง ได้ทราบถึงความสำคัญของบทบาทของโลจิสติกส์ที่จะทำให้การจัดการห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังมีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

5.2.2 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมันสำปะหลัง ได้ทราบถึงความสำคัญเกี่ยวเนื่องกับกระบวนการการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ การตรวจสอบคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ รวมไปถึงเชื้อเพลิงที่ใช้ในการขนส่ง เพื่อสามารถลดต้นทุนการผลิตและทำให้องค์กรมีกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานได้อย่างยั่งยืน

6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของโลจิสติกส์กับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย จากผลการศึกษา พบว่าบทบาทของโลจิสติกส์ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานโดยรวม ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับบทบาทของโลจิสติกส์ ด้านการผลิตและการปฏิบัติการ เนื่องจากปัจจัยด้านนี้จะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดการความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมมันสำปะหลังได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กฤตพา แสนชัยธร. (2558). *การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน* (พิมพ์ครั้งที่ 2) : ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- คำนาย อภิปรีชญาสกุล . (2554). *โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน* (พิมพ์ครั้งที่ 2) : กรุงเทพฯ : โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง
- ฐิตาณีนัย บุญเลิศ. (2553). *การบริหารจัดการแบบกรีนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมแป้งมันสำปะหลัง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธนากรกรุงศรีอยุธยา. (2560). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2560-62 อุตสาหกรรมมันสำปะหลัง*. ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม

- นลินรัตน์ จันทร์น้อย. (2559). *การจัดการห่วงโซ่อุปทานเชิงสิ่งแวดล้อมกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ. (2546). *คำอำนาจจำแนก*. ค้นเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2560, จาก <http://www.slideshare.net/jon555/ss-6479201> (ผู้แต่งที่ใส่และคณะมา ให้ระบุชื่อให้ครบค)
- รุธิร์ พนมพงค์. (2554) *ห่วงโซ่อุปทานสู่ความยั่งยืน*. *วารสารสื่อพลัง* : 29 – 35.
- วีรวัฒน์ มณีสุวรรณ และ ธัญญา วสุศรี. (2557). *การจัดการกรีนโลจิสติกส์กับศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย*. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี* 37(2), เมษายน - มิถุนายน. (เลขหน้าที่ตีพิมพ์)
- ศากุน บุญอิต. (2558). *การจัดการซัพพลายเชนเพื่อความเป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 1) : กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2560). *ยุทธศาสตร์มันสำปะหลังไทย ภายใต้กรอบ AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. ค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2560, จาก http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:_BcuqAhk95cJ:www.thaiaec.com/71/+&cd=3&hl=th&ct=clnk&gl=th
- สรายุทธ กันหลง. (2555). *คุณภาพของเครื่องมือที่วัด*. ค้นเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://www.ipernity.com/blog/248956/424773>
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2559). *การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน* (พิมพ์ ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สมาคมโรงงานผู้ผลิตมันสำปะหลัง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมันสำปะหลัง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2560, จาก <http://www.nettathai.org/%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3-netta-news/798-%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%A1%E0%B8%A1%E0%B9%8C%E0%B8%82%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A7-netta-news.html>
- Bank, R. (2012). Complements or substitutes? Private codes, state regulation and the enforcement of labour standards in global supply chains. *Employment Relations Journal*, 51, 519 - 552.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making* (4th ed.). USA : John Wiley & Sons.
- Council of logistic management. (2004). *Title of post [Web log post]*. Retrieved from http://www.research-system.siam.edu/images/coop/Studying_documents_about_export_for_air_fright/_07_ch2.pdf.
- Council of supply chain management professionals. (2010). *Title of post [Web log post]*. Retrieved from <http://logistics.oae.go.th/web/p/html/page/faq/>
- Doug (2005). An evaluation of process-oriented supply chain management frameworks. *Business Logistics Journal*, 26(1), 25 – 51.
- Grant, D. B., Lambert, D. M., Stock, J. R., & Ellram, L. M. (2006). *Fundamentals of logistics management*. Berkshire: McGraw-Hill

- Gold, S., Seuring, S., & Beske, P. (2010). Sustainable supply chain management and inter-organizational resources: a literature review. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management Journal*, 17(4), 235 - 245.
- Govindan, K., Sarkis, J., ChiappettaJabbour, C. J., Zhu, Q., & Geng, Y. (2014).Eco-efficiency based green supply chain management. *Current status and opportunities Journal*, 233, 293 - 298.
- Porter, M. E. (1979). Decision Support tools: Porter's value chain. *Cambridge University: Institute for Manufacturing (IfM)*.
- Samir K. Srivastava. (2007). Green supply-chain management: A state-of-the-art literature review. *International of Management Journal*, 9(1), 53 - 80.
- Walker, H., Sisto, L. D., & McBain, D. (2008). Drivers and barriers to environmental supply chain management practices: Lessons from the public and private sectors. *Purchasing and Supply Chain Management Journal*, 14, 69 - 85.



คำแนะนำและการจัดเตรียมต้นฉบับ
วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150

บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารการบัญชีและการจัดการ จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่นๆ การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้ส่งบทความโดยตรง

นโยบายการพิจารณากลับกรองบทความ

วารสารการบัญชีและการจัดการประสงค์จะรับบทความวิชาการ บทความวิจัย และบทความหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบัญชีและการจัดการ วัตถุประสงค์บทความต้องการนำเสนอ บทความที่มีคุณภาพที่สามารถแสดงประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี เพื่อที่จะให้นักวิจัยสามารถนำไปพัฒนาหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ และประโยชน์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำไปใช้ในการบริหารธุรกิจ ดังนั้นบทความที่จะได้รับการลงตีพิมพ์ จะต้องผ่านการพิจารณากลับกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องและจะต้องเป็นบทความที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพทางด้านวิชาการและประโยชน์ดังกล่าวข้างต้น

ขอบเขตของวารสารการบัญชีและการจัดการจะครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทั้งในเชิงมหภาค หรือจุลภาคในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีและการจัดการ ต่อไปนี้ เช่น

- | | |
|---------------------------|--|
| • การบัญชี | • การตลาด |
| • การจัดการ | • การจัดการทรัพยากรมนุษย์ |
| • การประกอบการ | • คอมพิวเตอร์ธุรกิจ |
| • เทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ | • พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ |
| • การเงิน | • เศรษฐศาสตร์ |
| • ธุรกิจระหว่างประเทศ | • หัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี บริหารธุรกิจ และเศรษฐศาสตร์ |

การจัดเตรียมต้นฉบับ (Manuscript preparation)

ต้นฉบับที่ส่งมายังบรรณาธิการวารสารการบัญชีและการจัดการต้องประกอบด้วยบทความต้นฉบับ จำนวน 3 ชุด และแผ่นดิสเก็ตหรือแผ่นซีดีที่บรรจุข้อมูลต้นฉบับ 1 แผ่น ระบุชื่อบทความ และชื่อผู้เขียนกำกับไว้ที่แผ่นดิสเก็ตหรือแผ่นซีดีทุกแผ่น (หากมีมากกว่า 1 แผ่น)

เอกสารอื่นที่ต้องแนบมาพร้อมกับต้นฉบับ

- บันทึกข้อความขอส่งต้นฉบับลงตีพิมพ์ในวารสารฯ จำนวน 1 ชุด
- แบบเสนอต้นฉบับเพื่อลงตีพิมพ์ในวารสารฯ (ตามแบบฟอร์มของวารสารฯ ที่แนบมา) จำนวน 1 ชุด

จัดส่งมายัง :

บรรณาธิการวารสารการบัญชีและการจัดการ

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150

โทรศัพท์/โทรสาร 043-754333 ต่อ 3431/043-754422 E-mail: accbiz.journal@gmail.com

ขั้นตอนการดำเนินงานภายหลังได้รับต้นฉบับ

หากกองบรรณาธิการตรวจพบข้อผิดพลาดของรูปแบบ และ/หรือ ความไม่สมบูรณ์ขององค์ประกอบ
ในบทความ บทความนั้นจะถูกส่งกลับไปยังผู้เขียนสำหรับติดต่อ (corresponding author) เพื่อทำการแก้ไขบทความ
ที่จัดเตรียมถูกต้องตามระเบียบการตีพิมพ์และมีความสมบูรณ์ของเนื้อหาจะถูกส่งไปยังผู้ทรงคุณวุฒิในสาขา
ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาคุณค่าต่อไป

องค์ประกอบบทความงานวิจัย (Research article)

จัดเตรียมเนื้อหาตามลำดับดังนี้: ชื่อเรื่อง บทคัดย่อ เนื้อหา เอกสารอ้างอิง โดยหน้าชื่อเรื่องควรมีข้อมูล
ตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ มหาวิทยาลัย เมือง จังหวัด) และอีเมลของผู้เขียนสำหรับ
ติดต่อ

บทคัดย่อ

บทความงานวิจัยต้องประกอบด้วยบทคัดย่อที่ระบุถึงความสำคัญของเรื่อง วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา
ผลการศึกษาและบทสรุป ความยาวไม่เกิน 300 คำ ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทย ให้ผู้เขียนเขียนบทคัดย่อทั้ง
ภาษาอังกฤษและภาษาไทย ระบุคำสำคัญของเรื่อง (keywords) จำนวนไม่เกิน 5 คำ

เนื้อหาของบทความ

ลำดับของการเขียนเนื้อหาบทความวิจัยเริ่มต้นจากบทนำ วิธีการศึกษา ผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา
สรุปผลการศึกษา และกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) ความสำคัญของที่มาและปัญหาของงานวิจัย ภูมิหลังของงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้องสมมุติฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้เขียนไว้ในส่วนบทนำ วิธีการศึกษา ให้อธิบายไว้ในส่วนวิธี
การศึกษา ผลการวิจัยหรือผลการทดลองต่างๆ ให้อธิบายไว้ในส่วนผลการศึกษา การวิเคราะห์เปรียบเทียบผล
การศึกษากับงานของผู้อื่นให้เขียนไว้ในส่วนวิจารณ์ผลการศึกษา และการสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ให้เขียนไว้
ในส่วนสรุปผลการวิจัย ผู้เขียนอาจมีหัวข้อย่อยในส่วนวิธีการศึกษา และ/หรือ ในส่วนผลการศึกษาได้แต่ไม่ควรมี
จำนวนหัวข้อย่อยมากเกินไป

การจัดเตรียมต้นฉบับบทความ

1. การจัดรูปแบบบทความ

- 1.1 จัดหน้ากระดาษให้ได้ขนาด A4 โดยตั้งค่าน้ำกระดาษขอบบน 2.5 เซนติเมตร ขอบล่าง 2.5 เซนติเมตร ขอบซ้าย 3 เซนติเมตร และขอบขวา 2.5 เซนติเมตร ตั้งค่าแท็บ เริ่มต้นที่ 1.5 เซนติเมตร ตามด้วย 2 และ 2.5 ตามลำดับ
- 1.2 จัดบทความให้อยู่ในลักษณะเว้นบรรทัด single spaced
- 1.3 ใส่เลขหน้ากำกับทุกหน้าตรงมุมขวา ด้านบนของหน้ากระดาษ A4

2. บทความภาษาอังกฤษ

ชื่อเรื่อง : ไม่ควรเกิน 100 ตัวอักษรรวมเว้นวรรค ในชื่อเรื่อง ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 18 ตัวหนา

ชื่อผู้เขียน : อยู่ถัดลงมาจากชื่อเรื่อง ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวตรง และใส่เครื่องหมายดอกจัน (*) ในรูปแบบเชิงอรรถสำหรับผู้เขียนสำหรับติดต่อ (corresponding author) โดยชื่อผู้เขียนสำหรับติดต่อให้เขียนไว้เป็นลำดับแรก

ผู้เขียนสำหรับติดต่อ : รายละเอียดของผู้นิพนธ์ หน่วยงานที่สังกัด โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลของผู้เขียนที่สามารถติดต่อได้ในระหว่างดำเนินการ ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 12 ตัวธรรมดา

บทคัดย่อ (บทสรุป สำหรับบทความปริทัศน์) : ให้จัดหัวเรื่องบทคัดย่อ ไว้กึ่งกลางของหน้ากระดาษ ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา เนื้อความในบทคัดย่อ ใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวธรรมดา หัวข้อคำสำคัญ (keywords) ไว้ชิดด้านซ้ายโดยใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา เนื้อหาในคำสำคัญใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวธรรมดา สำหรับคำสำคัญแต่ละคำ ให้ใช้เครื่องหมายจุลภาคคั่นระหว่างคำสำคัญแต่ละคำ

เนื้อหาบทความ : หัวเรื่อง Introduction Materials and Methods Results Discussion and Conclusions Acknowledgements และ References ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา สำหรับเนื้อหาให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวธรรมดา

ตาราง และรูปภาพ : ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวหนาสำหรับหัวตาราง และหัวรูปภาพสำหรับคำอธิบายตารางหรือรูปภาพให้ใช้ตัวอักษรขนาดเดียวกันแต่เป็นตัวธรรมดา ตารางต้องไม่มีเส้นสมมติตัวอักษรหรือตัวเลขที่นำเสนอในรูปภาพ หรือตารางต้องเป็นตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวธรรมดา สำหรับคำอธิบายเชิงอรรถให้ใช้ตัวอักษรขนาด 12

3. บทความภาษาไทย

ชื่อเรื่อง : ไม่ควรเกิน 100 ตัวอักษรรวมเว้นวรรค ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 18 ตัวหนา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ชื่อผู้เขียน : อยู่ถัดลงมาจากชื่อเรื่อง ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวปกติ และใส่เครื่องหมายดอกจัน (*) ในรูปแบบเชิงอรรถสำหรับผู้เขียนสำหรับติดต่อ (corresponding author) โดยชื่อผู้เขียนสำหรับติดต่อให้เขียนไว้เป็นลำดับแรก

ผู้เขียนสำหรับติดต่อ : รายละเอียดของผู้นิพนธ์ หน่วยงานที่สังกัด โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลของผู้เขียนที่สามารถติดต่อได้ในระหว่างดำเนินการ ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 12 ตัวธรรมดา

บทคัดย่อ (บทสรุป สำหรับบทความปริทัศน์) : ให้จัดหัวเรื่องบทคัดย่อ ไว้กึ่งกลางของหน้ากระดาษ ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา เนื้อความในบทคัดย่อ ใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวธรรมดา หัวข้อคำสำคัญ (keywords) ให้ขีดด้านซ้ายโดยใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา เนื้อหาในคำสำคัญใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวธรรมดา สำหรับคำสำคัญ ให้เว้นวรรคคำสำคัญแต่ละคำ

เนื้อหาในบทความ : หัวเรื่อง บทนำ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย วิธีการดำเนินงานวิจัย ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย สรุปผลการวิจัย เอกสารอ้างอิงให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา สำหรับเนื้อหาให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวธรรมดา

ตาราง และรูปภาพ : ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวหนาสำหรับหัวตาราง และหัวรูปภาพสำหรับ คำอธิบายตารางหรือรูปภาพให้ใช้ตัวอักษรขนาดเดียวกันแต่เป็นตัวธรรมดา ตารางต้องไม่มีเส้นสมมติตัวอักษรหรือ ตัวเลขที่นำเสนอในรูปภาพ หรือตารางต้องเป็นตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวธรรมดา สำหรับคำอธิบาย เเงอรรถให้ใช้ตัวอักษรขนาด 12

การอ้างอิงเอกสาร

เอกสารที่นำมาอ้างอิงควรได้มาจากแหล่งที่มีการตีพิมพ์ชัดเจน อาจเป็นวารสาร หนังสือ หรืออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ผู้เขียนเป็นผู้รับผิดชอบต่อความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงทั้งหมด

การอ้างอิงในเนื้อหา (อ้างอิงจากเอกสารภาษาอังกฤษ)

- ถ้ามีผู้แต่งหนึ่งรายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่ง เครื่องหมายจุลภาค (comma) และ ปีที่พิมพ์ เช่น (Smith, 2005)
- ถ้ามีผู้แต่งสองรายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งสองราย เครื่องหมายจุลภาค และ ปีที่พิมพ์ เช่น (Smith and Xu, 2005) และให้ใช้เครื่องหมายเอมโคลอน (;) คั่นกลางระหว่างเอกสารที่นำมาอ้างอิงมากกว่า 1 เอกสาร เช่น (Smith, 2005; Smith and Xu, 2005)
- ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 รายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งรายแรก ตามด้วย et al., และปีที่พิมพ์ตามลำดับ (Smith et al., 2005)
- ให้เรียงลำดับการอ้างอิงตามลำดับพยัญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่ง เช่นเดียวกับลำดับการอ้างอิงในส่วนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเนื้อหา (อ้างอิงจากเอกสารภาษาไทย)

- ถ้ามีผู้แต่งหนึ่งรายให้อ้างชื่อ-สกุลผู้แต่ง เครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (วิเชียร วิทย์อุดม, 2548)
- ถ้ามีผู้แต่งสองรายให้อ้างชื่อ-สกุลของผู้แต่งสองราย เครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (วิเชียร วิทย์อุดมและ พยอม สิงเสนห์, 2548)
- ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 รายให้อ้างชื่อ-สกุลของผู้แต่งรายแรก เว้นวรรคหนึ่งครั้ง เพิ่มคำว่า และคณะ เครื่องหมายจุลภาคตามด้วยปีที่พิมพ์ตามลำดับ (พยอม สิงเสนห์ และคณะ, 2548)
- ให้เรียงลำดับการอ้างอิงตามลำดับพยัญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่ง เช่นเดียวกับลำดับการอ้างอิงในส่วนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเอกสารท้ายบทความ (สำหรับเอกสารฉบับภาษาไทย)

ผู้เขียนเขียนเอกสารอ้างอิงตามรูปแบบของ The American Psychological Association (APA Style)
ดังแสดงในรายละเอียดด้านล่าง

หนังสือ

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

รายงานทางวิชาการ

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่องานวิจัย. เมืองที่พิมพ์: หน่วยงานที่เผยแพร่.

วิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต/วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต.
ชื่อสถานศึกษา.

รายงานการประชุม

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเอกสารรวมเรื่องที่ได้จากรายงานการประชุม. วันเดือนปีที่จัด.
สถานที่จัด. เลขหน้า.

วารสาร

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่พิมพ์ (ฉบับที่พิมพ์), เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

หนังสือพิมพ์

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปี เดือน วันที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์, เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ :

เว็บไซต์

ชวนะ ภวากันท์. (2548). ธุรกิจสปาไทยนำก้าวไกลไปกว่านี้. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2548, จาก
<http://www.businessstgai.co.th/content.php>.

วารสารอิเล็กทรอนิกส์

สันต์ ธรรมบำรุง. (2543, มกราคม-มิถุนายน). กลไกที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารสารสนเทศ, 1.
ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2549, จาก http://arcbs.bsru.ac.th/docu_files/information1_1-3.doc.

หนังสือพิมพ์ออนไลน์ มีฉบับพิมพ์

ทินพันธ์ นาคะตะ. (2549, 4 กรกฎาคม). ในหลวง ศาล กับอำนาจอธิปไตย. [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์]. มติชน.
ค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2549, จาก http://www.matichon.co.th/matichon/matichon_detail.php.

การอ้างอิงในเอกสารท้ายบทความ (สำหรับเอกสารฉบับภาษาอังกฤษ)

ผู้เขียนเขียนเอกสารอ้างอิงตามรูปแบบของ The American Psychological Association (APA Style)
ดังแสดงในรายละเอียดด้านล่าง

Periodical :

Journal article, one author

Tuomi, M. T. (2005). Agents of social change in education. *Community Development Journal*, 40, 205-211.

Journal article, three to six authors

Carlson, J., Kurato, Y., Ruiz, E., Ng, K. M., & Yang, J. (2004). A multicultural discussion about personality development. *The Family Journal*, 12, 111-121.

Journal article, more than six authors

Scarborough, D. A., Coblenz, W. K., Humphry, J. B., Coffey, K. P., Daniel, T. C., Sauer, T. J., et al. (2005). Evaluation of dry matter loss, nutritive value, and in situ dry matter disappearance for waiting orchardgrass and bermudagrass forages damaged by simulated rainfall. *Agronomy Journal*, 97, 604-614.

Journal article in press

Qin, G., Zhang, M., Dwyer, J. R., Rassoul, H. K., & Mason, G. M. (in press). The model dependence of solar energetic particle mean free paths under weak scattering. *The Astrophysical Journal*.

Journal paginated by issue

Caplan, G., Caplan, R. B., & Erchul, W. P. (1994). Caplanian mental health consultation : Historical background and current status. *Consulting Psychology Journal : Practice & Research*, 46 (4), 2-5.

Journal supplement

Fewtrell, M. S., Loh, K. L., Meek, J., Blake, A., Ridout, D., & Hawdon, J. M. (2005). Randomised, double blind trial of oxytocin nasal spray in mothers expressing milk for preterm infants. *Archives of Disease in Childhood*, 90 (Suppl. 2), 11.

Magazine article

Gawande, A. (2001, July 9). The man who couldn't stop eating. *The New Yorker*, 66-75.

Daily newspaper article

Hunsara, S. (2004, May 17). Driver, take me back to power. *The Nation*, p. 2A.

Book :

Book, one author

Pinel, J. P. J. (2003). *Biopsychology* (5th ed.). Boston : Pearson Education.

Book, two authors

Kubic, T., & Petraco, N. (2003). *Forensic science : Laboratory experiment manual and workbook*.
Boca Raton, FL: CRC Press.

Book, three to six authors

Watson, J. D., Baker, T. A., Bell, S. P., Gann, A., Levine, M., & Losick, R. (2004). *Molecular biology of the gene* (5th ed.). San Francisco : Benjamin Cummings.

Book, more than six authors

Cunningham, F. G., MacDonald, P. C., Gant, N. F., Leveno, K. J., Gilstrap, L. C., Hankins, G. V. D., et al.
(1997). *Williams obstetrics* (20th ed.). Stamford, CT : Appleton & Lange.

Edited book

Crapo, J. D., Glassroth, J., Karlinsky, J. B., & King, T. E., Jr. (Eds.). (2004). *Baum's textbook of pulmonary diseases* (7th ed.). Philadelphia : Lippincott Williams & Wilkins.

Chapter in an edited book

Alford, E. L. (2001). Midface lift. In B. J. Bailey, K. H. Calhoun, N. R. Friedman, S. D. Newlands, & J. T. Vrabec (Eds.), *Atlas of head & neck surgery-otolaryngology* (pp. 546-549). Philadelphia :
Lippincott Williams & Wilkins.

Chapter in a volume in a series

Rooney, A. (1992). Community nursing care and quality. In M. Johnson (Ed.), *Series on nursing Administration : Vol. 3*. The delivery of quality health care (pp. 119-131). St. Louis, MO : Mosby-Year Book.

Book Reviews

Baumeister, R. F. (1993). Exposing the self-knowledge myth [Review of the book *The self-knower : A hero under control*]. *Contemporary Psychology*, 38, 466-467.

Research Reports

Knodel, J., Saengtienchai, C., Im-em, W., & VanLandingham, M. (2000). The impact of Thailand's AIDS epidemic on older persons : Quantitative evidence from a survey of key informants. *Institute of Population and Social Research*, Publication No. 252. Nakorn Pathom, Thailand : Institute for Population and Social Research Mahidol University, Salaya Campus.

Unpublished Doctoral Dissertation or Thesis

Pannarunothai, S. (1993). *Equity in health: The need for and the use of public and private health services in an urban area in Thailand*. Unpublished doctoral dissertation, University of London.

Varitsakul, R. (2001). *The effectiveness of self-care participation promotion program on perceived self-care efficacy, disease control, and satisfaction of health care service in essential hypertensive patients*. Thesis, Mahidol University.

Conference Publication

Crespo, C. T. (1998, March). *Update on national data on asthma*. Paper presented at the meeting of the National Asthma Education and Prevention Program, Leesburg, VA.

Ortiz-lopez, A., Rebez, C., Ort, D., & Whitmarsh. (2001, July). *The green seed problem in canola*. Paper presented at the conference on American Society of Plant Physiologists [ASPP] : Plant Biology 2000, California.

Government Publication

National Institute of Mental Health. (1998). *Priorities for prevention research* (NIH Publication No. 98-4321). Washington, DC: U.S. Government Printing Office.

Electronic Source :

Journal online article

Macia, E., Paris, S., & Chabre, M. (2001). Binding of the PH and polybasic c-terminal domains of ARNO to phosphoinositides and to acidic lipids. *Biochemistry*, 40, 1496. Retrieved May 19, 2004, from <http://pubs.acs.org/cgi-bin/article.cgi/bichaw/2001/40/i05/pdf/bi005123a.pdf>.

Journal article, retrieved from database

Borman, W. C., Hanson, M. A., Oppler, S. H., Pulakos, E. D., & White, L. A. (1993). Role of early supervisory experience in supervisor performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 443-449. Retrieved October 23, 2000, from PsycARTICLES database.

Book

Bryant, P. J. (2002). *Biodiversity and conservation*. Retrieved May 18, 2004, from <http://darwin.bio.uci.edu/~sustain/bio65/Titlepage.htm>.

Abstract

Ghose, A. K. (2004, March). Global inequality and international trade. *Cambridge Journal of Economics*, 28, 229-252. Abstract retrieved May 18, 2004, from <http://cje.oupjournals.org/content/abstract/28/2/229>.

Daily newspaper

Czaja, G. (2004, February 6). Duke hopes senior day brings out best in team. *The Chronicle*. Retrieved May 18, 2004, from <http://www.chronicle.duke.edu/vnews/display.v/ART/2004/02/06/>.

Web sites, no author

New child vaccine gets funding boost. (2001). Retrieved March 21, 2001, from http://news.ninemsn.com.au/health/story_13178.asp.

ชื่อเรื่องภาษาไทย (Cordia New 18 pt. หน้า)
ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ (Cordia New 18 pt. หน้า)

ชื่อ-สกุลภาษาไทย.....*² และ.....³

(Cordia New 14 pt. ปกติ)

บทคัดย่อ (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

คำสำคัญ : (หัวข้อ Cordia New 16 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

Abstract (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

Keywords : (หัวข้อ Cordia New 16 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

* รายละเอียดของผู้นิพนธ์ภาษาไทย (เนื้อหา Cordia New 12 pt. ปกติ) หน่วยงานที่สังกัด เบอร์โทรศัพท์ Email

1. บทนำ (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

(พูดถึง Model).....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....

รูปภาพประกอบ 1 (Cordia New 14 pt. หน้า)

โมเดลของ.....

อธิบายตัวแปรแต่ละตัว ภายใต้โมเดลด้วยสมมุติฐาน โยงเข้า Hypotheses.....

.....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....

สมมุติฐานการวิจัย 1 : (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

.....

สมมุติฐานการวิจัย 2 : (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

.....

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า)

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

3.3 ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล (เน้นอภิปรายผลตามสมมุติฐาน)

(Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า)

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า)

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

6. สรุปผลการวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

เอกสารอ้างอิง (Cordia New 16 pt. หน้า)

ตามรูปแบบของ The American Psychological Association (APA Style)



แบบเสนอต้นฉบับ

วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150

โทรศัพท์/โทรสาร 043-754333 ต่อ 3431/043-754422 E-mail: accbiz.journal@gmail.com, www.acc.msu.ac.th/journal

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย):

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ):

ผู้แต่งหลัก (ชื่อที่ 1)

ชื่อ-สกุล:

ชื่อและที่อยู่หน่วยงาน รหัสไปรษณีย์:

ผู้แต่งร่วม (ชื่อที่ 2)

ชื่อ-สกุล:

ชื่อและที่อยู่หน่วยงาน รหัสไปรษณีย์:

ผู้แต่งร่วม (ชื่อที่ 3)

ชื่อ-สกุล:

ชื่อและที่อยู่หน่วยงาน รหัสไปรษณีย์:

ที่อยู่ติดต่อ กรุณาระบุข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ

Corresponding author :

First-last name :

Office address, postcode, tel., fax:

Cell phone: E-mail:

ต้นฉบับจัดอยู่ในผลงานประเภท

- | | |
|--|---|
| ☐ ผลงานวิจัยเชิงประยุกต์ (applied research paper) | ☐ ข้อคิดเห็นทางวิชาการ (comment) |
| ☐ การพัฒนาแนวคิดทฤษฎี (theoretical paper) | ☐ บทวิจารณ์หนังสือ (book review) |
| ☐ ปรัชญา (critical review paper) | |

โดยเป็นส่วนหนึ่งของ ☐ งานวิจัย ☐ วิทยานิพนธ์ (เอก) ☐ วิทยานิพนธ์ (โท) ☐ อื่นๆ (ระบุ)

คำรับรองจากผู้เขียน

“ข้าพเจ้า (และผู้เขียนร่วม) ขอรับรองว่า ต้นฉบับที่เสนอนี้ยังไม่เคยได้รับตีพิมพ์และไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด ข้าพเจ้า (และผู้เขียนร่วม) ยอมรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาต้นฉบับ ทั้งยินยอมให้บรรณาธิการและกองบรรณาธิการมีสิทธิ์ตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ตีพิมพ์ให้แก่ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ข้อคิดเห็นใดๆ ในต้นฉบับเป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้า (และผู้เขียนร่วม) แต่เพียงฝ่ายเดียว”

ลงชื่อ..... วัน/เดือน/ปี.....

()

ผู้เขียนหลักชื่อแรก



พิมพ์ที่ : หอพักโรงพิมพ์สังขนาวิทยา 232/199 ถ.ศรีจันทร์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
Tel. 043-466444 Fax. 043-466863 E-mail : klungpress@hotmail.com 2562 รหัส 08