

บรรณาธิการ

สวัสดีครับวารสารการบัญชีและการจัดการของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับที่ 1 ปีที่ 9 ประจำปี 2560 เป็นฉบับที่ยังเข้มข้นด้วยเนื้อหาและสาระทางวิชาการทุกบทความวิจัยได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบทางวิชาการเพื่อให้วารสารเป็นที่ยอมรับและเกิดความเชื่อมั่นในวงการศึกษา

ในการจัดทำวารสารการบัญชีและการจัดการนี้ กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบทความวิจัยที่คัดเลือกนำมาลงตีพิมพ์ในแต่ละฉบับ โดยบทความวิจัยที่ถูกคัดเลือกตีพิมพ์จะต้องผ่านการตรวจสอบทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสาขาวิชาทางด้านการบัญชี บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง ท่านเหล่านี้ได้สละเวลาอันมีค่าในการช่วยอ่านและพิจารณาต้นฉบับ พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดทำวารสารเป็นอย่างดี กองบรรณาธิการขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิชาการ 1 บทความ คือ การจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรอง และบทความวิจัยจำนวน 15 บทความ ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม 2) ศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน 3) การจัดการวิสาหกิจชุมชน 4) กลยุทธ์การจัดการธุรกิจ 5) ความสามารถในการแข่งขันโดยวิธีเรียงลำดับด้วยแนวทางความคล้ายคลึงกัน 6) การใช้ระบบต้นทุนกิจกรรมตามเวลา 7) อิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรกับความจงรักภักดี 8) อิทธิพลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures 9) คุณลักษณะบัณฑิตกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 10) การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ 11) อัตรลักษณ์ตราสินค้ากับผลการดำเนินงาน 12) การบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน 13) รูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ 14) การวิเคราะห์เครือข่ายในการศึกษาการแข่งขันความเป็นศูนย์กลางทางการบินในภูมิภาคอาเซียน 15) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยินดีต้อนรับบรรณานักวิจัย นักวิชาการและนิสิตนักศึกษาที่ต้องการนำเสนอผลงานวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นบทความวิจัย บทความวิชาการ บทความทั่วไปบทความปริทัศน์หรือบทวิจารณ์ของบรรณาธิการพร้อมรับต้นฉบับของท่านตลอดเวลาขอให้ท่านศึกษารูปแบบการเขียนจากท้ายวารสารแต่ละฉบับและส่งมายังกองบรรณาธิการ เพื่อจักได้ทำการพิจารณาความเหมาะสมเชิงวิชาการของหัวข้อและรายละเอียดของบทความต่อไป

ในสุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการขอขอบพระคุณท่านผู้อ่านทุกท่านที่ได้ให้คำติชมและให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการจัดทำวารสารมาโดยตลอดจนปัจจุบันทำให้วารสารการบัญชีและการจัดการ ผ่านการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่ม 1 อย่างไร ก็ตามกองบรรณาธิการจะยังคงให้ความสำคัญและมุ่งมั่นกับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของวารสารให้เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับในวงการศึกษาอยู่เสมอและต่อเนื่องต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ สังศรีโรจน์กิจ

บรรณาธิการวารสารการบัญชีและการจัดการ

วารสารการบัญชีและการจัดการ

Journal of Accountancy and Management

คณะกรรมการการบัญชีและการจัดการ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2560

สารบัญ	หน้า
1. ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมของธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย จุฑามาศ มาตย์ผล นาถนภา นิลนิยม ศุทธิณี ปราชญ์ศรีภูมิ	1
2. ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สุกัญญา ดวงอุปมา กัลยรัศม์ ทิณรัตน์	12
3. การจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อุษา เหล่าตัน ประโยชน์ ส่งกลิ่น วินัย ผลเจริญ	24
4. การจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรอง จิรัฐ ชวนชม ชิตชม กันจุฬา นิธิพัฒน์ สุทธิธรรม สุชาดา อภิรัตน์	38
5. กลยุทธ์การจัดการธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลาจำกัด อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น นุจลินท์ อบมาส่วย สุภาภรณ์ พวงชมพู	52

6. การศึกษาความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวอาเซียนโดยวิธีเรียงลำดับ
ด้วยแนวทางความคล้ายคลึงกัน 65
- ปัทมา บุตรศรี
คมกริช วงศ์แซ
อุทิศ พงษ์จิรวัดมน
ชินภัทร คันทพนิต
7. การศึกษาการใช้ระบบต้นทุนกิจกรรมตามเวลา 79
- สมบูรณ์ สารพัด
ธัญจิรา กิเลนทอง
วิภาภรณ์ สืบสิงห์
กิตติภณ อัมภา
ชเนตติ นิลวงศ์
จักรพันธ์ เกื้อทาน
วิริยา ไชยาคำ
ณัฐรัตน์ แสงสินธุ์
กิตติศักดิ์ ตันตระมงคล
อรรถพร เทียงทางธรรม
ชุติกาญจน์ เสือหนู
8. อิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ
ผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจตุรัสสิริ จังหวัดนครปฐม 90
- วรินทร์ยุพา พิมพ์สะอาด
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์
9. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์
แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2554 - 2558 106
- ปนัดดา ศิริโคตร
ปริญญ์ มากสิน
10. ผลกระทบของคุณลักษณะบัณฑิตที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต
คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 121
- ประภัสสร จรัสอรุณฉาย

11. ผลกระทบของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพ
การบริหารเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย 135

ณัฐนิชา ฉัตรสุวรรณ
ศรียิ่งรัตน์ สุดสมบูรณ์
ชจิต ก้อนทอง
12. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์ตราสินค้ากับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจ
เครื่องดื่มในประเทศไทย 145

นันท์ช จิระวุฒินันท์
อนิรุทธิ์ พงศ์ลี
13. ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม
ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 156

khatthanam Kaosanga
พลาญ จันทจรตฤภทร
อนิรุทธิ์ พงศ์ลี
14. รูปแบบสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์
ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร 166

ปวีณา สปีลเลอร์
พิทักษ์ ศิริวงศ์
15. การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เครือข่ายในการศึกษาการแข่งขันความเป็นศูนย์กลางทางการบิน
ในภูมิภาคอาเซียน 189

อรทัย ณรงค์ชัย
คมกริช วงศ์ไช
ณัฐฐ์ ธารเจริญ
ชุตินา คันธพนิต
16. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
กรณีศึกษาคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 199

เกรียงศักดิ์ จันทินอก
รัตนาวดี สอนธิประสาท
ประภัสสร จรัสอรุณฉาย

วารสารการบัญชีและการจัดการ

Journal of Accountancy and Management

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2560

สารบัญ	หน้า
1. Relationship between Corporate Social Responsibility Vision and Environmental Accounting Efficiency of Text ile Businesses in Thailand	1
<i>Juthamat Matpol</i>	
<i>Natnapa Nilniyom</i>	
<i>Suttinee Prachsriphum</i>	
2. The Relationship between Human Capital Potential and Operational Efficiency of Industrial Sectors in Northeast Region	12
<i>Sukanya Duanguppama</i>	
<i>Ganyarat Tinnarat</i>	
3. Community Enterprise Management in Kantharawichai District, Mahasarakham Province	24
<i>Usa laoton</i>	
<i>Prayote Songklin</i>	
<i>Vinai Poncharoen</i>	
4. Conflict Management by Negotiation	38
<i>Jirat Chuanchom</i>	
<i>Chidchom Kunjula</i>	
<i>Nithipat Suthitum</i>	
<i>Suchada Apiratana</i>	
5. Strategic Management Of Paddy Collecting Business for Nonsilaagricultural Cooperative limited Amphoe Nonsila Changwat Khonkaen	52
<i>Nudjalin Obmasuy</i>	
<i>Supaporn Pongchompu</i>	

6. A Study on ASEAN Tourism Competitiveness Using Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS)	65
<i>Pattama Butsri</i>	
<i>Komkrit Wongkhae</i>	
<i>Utis Bhongchirawattana</i>	
<i>Chinapat Kanthapanit</i>	
7. An analysis of time-driven activity-based costing (TDABC) : literature review	79
<i>Somboon Saraphat</i>	
<i>Thanjira Kilenthong</i>	
<i>Wipaporn Suebsing</i>	
<i>Kittipon Ampa</i>	
<i>Chanettee Nilawong</i>	
<i>Jukkaphan Gueatan</i>	
<i>Wiriya Chaiyakam</i>	
<i>Natharat Sangsin</i>	
<i>Kittisak Tantramongkol</i>	
<i>Uttaporn Tiangtangtum</i>	
<i>Chutikan Sueanu</i>	
8. The Influence of perceived Organization Image Affects to Service Loyalty Through Perceived Service Quality of Jurassic Water Park, Nakhon Pathom	90
<i>Warinyupa Pimsaard</i>	
<i>Viroj Jadesadalug</i>	
9. Factors Affecting Price's Fluctuation of the SET50 Index Futures in Thailand Derivative Market during the Year 2011 - 2015	106
<i>Panatda Sirikhord</i>	
<i>Parinya Maglin</i>	
10. The Effect of the Desirable Characteristics of Graduates on Learning Success in Bachelor of Accountancy Program in Mahasarakham Business School	121
<i>Prapatsorn Jarataroonchay</i>	

11. Effect of Excellent Accounting Information System Integration on Strategic Management Efficiency of Electrical and Electronics Businesses in Thailand	135
<i>Natnicha Chatsuwan</i>	
<i>Seerungrat Sudsomboon</i>	
<i>Khajit Konthong</i>	
12. Relationships between Brand Identity and Marketing Performance of Beverage Businesses in Thailand	145
<i>Nuntouch Jirawuttinunt</i>	
<i>Anirut Pongklee</i>	
13. Effects of Proactive Customer Service on Operational Efficiency of Laos PDR Hotel Businesses	156
<i>Khatthanam Kaosanga</i>	
<i>Palan Jantarajaturapath</i>	
<i>Anirut Pongklee</i>	
14. Pattern of problems and approaches to development, management secretary In Middle-level Private Hospital in Bangkok	166
<i>Pawina Spiller</i>	
<i>Phitak Siriwong</i>	
15. Application of Network Analysis to Study the Competition of Aviation Hub in ASEAN	189
<i>Orathai Narongchai</i>	
<i>Komkrit Wongkhae</i>	
<i>Nut Thancharoen</i>	
16. Management Information System for the Thai Qualifications Framework for Higher Education: A Case Study of Mahasarakham Business School, Mahasarakham University	199
<i>Kriangsak chanthinok</i>	
<i>Rattanawadee Sonthiprasat</i>	
<i>Prapatsorn Jarutarunchy</i>	

ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพ การบัญชีสิ่งแวดล้อมของธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย

Relationship between Corporate Social Responsibility Vision and Environmental Accounting Efficiency of Textile Businesses in Thailand

จุฑามาศ มาตย์ผล* นาถนาภา นิลนิยม² และศุทธิณี ปราชญศรีภูมิ³
Juthamat Matpol* Natnapa Nilniyom² and Suttinee Prachsrirum³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมของธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย จำนวน 105 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านธรรมาภิบาลขององค์กร ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ด้านการพัฒนาสังคม และด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมโดยรวม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์องค์กรใน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อปลูกจิตสำนึกให้กับบุคลากรในองค์กรและตอบสนองความต้องการของสังคม ที่คาดหวังไว้กับองค์กรในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับองค์กรผ่านรายงานการบัญชีสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่นำเสนอต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

คำสำคัญ : วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม ธุรกิจสิ่งทอ

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master's degree Student, Master of Accountancy Program, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

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

Abstract

This research aimed to examine the relationships between corporate social responsibility vision and environmental accounting efficiency of textile businesses in Thailand. The questionnaires were used as the tool for collecting data from 104 accounting directors of textile businesses in Thailand. The statistic techniques used for the analysis of the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results indicated that corporate social responsibility vision in aspects of corporate governance, fair operating practice, social development, and attention to environment had relationship and positive effect on the overall environmental accounting efficiency. The results of the research can be the guidelines for determining the corporate vision in terms of social responsibility for raising awareness of the people in organization, and for responding to the need of the social expectation in terms of social responsibility. This can build and enhance the credibility, trustworthiness, and good image of the corporate, which perceived by all stakeholders, both inside and outside of the organization via the environmental accounting reports.

Keywords : Corporate Social Responsibility Vision , Environmental Accounting Efficiency , Textile Businesses

1. บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างมุ่งแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ในขอบเขตของธุรกิจที่มีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เพื่อแสดงวิสัยทัศน์และจิตสำนึกของผู้นำองค์กรที่เห็นคุณค่าและประโยชน์แก่ส่วนรวม เพราะแนวโน้มของสังคมโลกทุกวันนี้ให้ความสำคัญ และตระหนักถึงเรื่องการสร้างประโยชน์ให้กับส่วนรวม อาทิ การรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลชุมชน การใส่ใจด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อลดการต่อต้าน จากความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจรวมถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เปรียบด้านแรงงานต่อกันซึ่งบทบาทในการดูแลโลกต่อประเด็นดังกล่าว ต้องอาศัยความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการดำเนินงานอย่างแท้จริงของหน่วยงานต่างๆ จึงมีการทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมมาอย่างต่อเนื่อง (กัญญรัตน์ หงส์วรรณ, 2555 : 86) ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจอาจไม่ใช่แนวทางเดียวในการดำเนินธุรกิจยุคใหม่แต่เป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยสร้างจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมของมนุษย์ต่อสังคมต่อโลก โดยเริ่มต้นด้วยการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ใช่แค่เพียงการประกอบธุรกิจให้ถูกต้องตามกฎหมายเพียงอย่างเดียว แต่ธุรกิจต้องตระหนักด้วยว่าการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการลงทุนในมนุษยสิ่งแวดล้อม รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร ซึ่งทั้งหมดนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันความอยู่รอดและรายได้ขององค์กรนั่นเอง (รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ, 2553 : 9)

วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility Vision) เป็นการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรมีการกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้โดยตรงก่อให้เกิดผลต่อความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรซึ่งทำให้วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกลายเป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่สนองประโยชน์ต่อองค์กรแทนและสนองประโยชน์ต่อสังคม (सानิตย์ หนูนิล, 2554 : 4) ซึ่งประกอบด้วย ธรรมชาติขององค์กร (Corporate Governance) การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices) การพัฒนาสังคม (Social Development) และการใส่ใจสิ่งแวดล้อม (Attention Environment) ความสำเร็จ

ขององค์กรธุรกิจจึงไม่ได้พิจารณาเพียงแค่ ผลประกอบการและตัวเลขทางการเงิน ความพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น หรือพนักงานเท่านั้น แต่ต้องพิจารณาถึงวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ และประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม ยังมีความสำคัญกับธุรกิจในการเปิดเผยข้อมูลซึ่งมุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงาน ทางด้านบัญชีของธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย

ประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม (Environmental Accounting Efficiency) เป็นการบัญชีแขนงหนึ่ง ที่นักบัญชีสมัยใหม่ได้พัฒนาขึ้น ให้ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ ซึ่งเป็นการบัญชีแนวคิดใหม่ โดยการนำเอาแนวคิดในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาประยุกต์เข้ากับหลักการบัญชีที่สามารถช่วยปกป้องและลดปัญหา สิ่งแวดล้อม ซึ่งนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำรายงานการพัฒนายั่งยืน และยังคงกลายมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการตัดสินใจในการลงทุน การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมก่อนจะนำไปสู่การลดต้นทุน (อิสริยา โชวีวิวัฒนา, 2553 : 48) ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีมาตรฐานการบัญชีสำหรับการบัญชีสิ่งแวดล้อมเป็นการเฉพาะ ดังนั้น แนวทางปฏิบัติในการนำเสนอข้อมูลที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจึงอิงกับความต้องการข้อมูลของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (นิพนธ์ เทินโชคชัยชนะ และ ศิลปพร ศรีจันเพชร, 2552 : 14-13) ที่องค์กรจะต้องจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อบุคคลภายนอก และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการให้ทราบถึงนโยบายและการดำเนินงานของธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมจะก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจหลายด้าน ประกอบด้วย คุณค่าของธุรกิจ (Business Value) ภาพลักษณ์ทางการตลาด (Marketing Image) และความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Capability) ประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม จึงเป็นอีกแนวทางที่จะช่วยตระหนักถึงปัญหา สิ่งแวดล้อมในธุรกิจสิ่งทอและธุรกิจอื่นๆในประเทศไทย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบทบาทและความรับผิดชอบต่อธุรกิจจะมี

ธุรกิจสิ่งทอ (Textile Businesses) จัดเป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่และครอบคลุมธุรกิจย่อยหลายธุรกิจ หากพิจารณาในมิติด้านการตลาดแบ่งออกเป็น 5 ธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจเส้นใย ธุรกิจปั่นด้าย ธุรกิจทอผ้า ธุรกิจฟอกย้อม พิมพ์และแต่งสำเร็จ และธุรกิจผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผลิตภัณฑ์สิ่งทอเป็นผลิตภัณฑ์ที่ต้องการของตลาดอาเซียนและตลาดโลก ธุรกิจสิ่งทอมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวม เพราะเป็นหนึ่งในธุรกิจที่สร้างรายได้ติดอันดับต้นๆ รวมถึงยังเป็นธุรกิจที่มีการจ้างงานสูง ก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ประชากร ทั้งที่เป็นแรงงานมีฝีมือและแรงงานไร้ฝีมือ อีกทั้ง ยังมีความเกี่ยวเนื่องโยงไปในธุรกิจอื่น นับจากวัตถุดิบ ฝ้าย ไหม ไปจนถึงการทอผ้าผืนและการตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556 : 19) แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ในอดีตจนถึงปัจจุบัน จะเป็นการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ลักษณะที่ปรากฏเป็นกระบวนการที่ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการนำเอาวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจและเป้าหมายของธุรกิจมาร่วมพิจารณา ในการกำหนดรูปแบบของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ โดยประสานเข้ากับกระบวนการทางธุรกิจอย่างมีกลยุทธ์ แสดงให้เห็นว่าองค์การธุรกิจในประเทศไทยได้ให้ความสนใจอย่างจริงจังในเรื่องของการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นในองค์กร

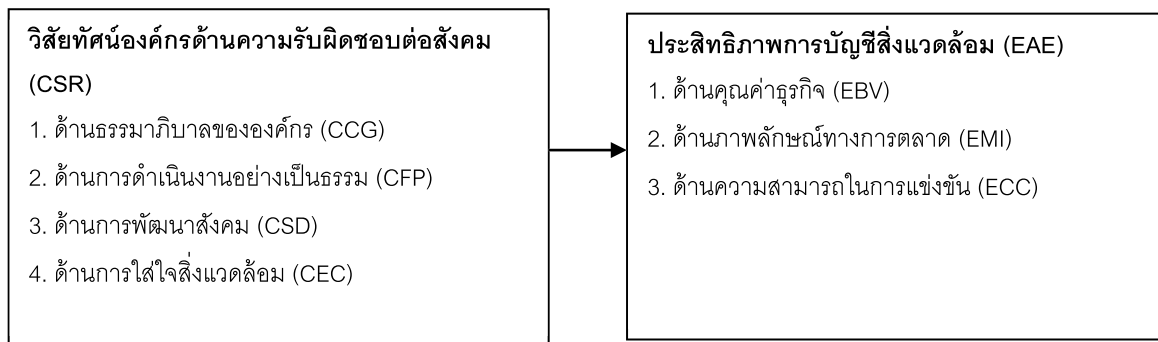
จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมของธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่างๆ ในประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้ธุรกิจดำเนินกิจกรรม โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น และเป็นแนวทางปฏิบัติทางการบัญชีสิ่งแวดล้อม และการรายงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม ซึ่งจากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม



2.1 วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility Vision)

หมายถึง การกำหนดเป้าหมายของหน่วยย่อยภายในองค์กร เป็นการนำค่านิยมและความเชื่อของบุคลากรในองค์กรมาหล่อหลอมรวมกันเป็นวิสัยทัศน์องค์กร เพื่อนำมากำหนดเป็นนโยบาย ภารกิจและกลยุทธ์ เป้าหมายขององค์กรให้มีความสอดคล้องกันกับความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสามารถบรรลุซึ่งวิสัยทัศน์ที่กำหนด (นิภา วิริยะพัฒน์, 2552 : 198) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านธรรมาภิบาลขององค์กร (Corporate Governance) หมายถึง การปกครอง การบริหารจัดการ การควบคุมดูแล กิจการต่าง ๆ การให้คำปรึกษาหารือ ตรวจสอบการต่อต้านคอร์รัปชัน การต่อต้านการรับสินบน การมีส่วนร่วมทางการเมืองและการรับผิดชอบต่อสังคมเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้เป็นไปในครรลองธรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

2.1.2 ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่ดีของบุคลากรที่ต้องปฏิบัติตาม และครอบคลุมถึงแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี การให้คำปรึกษาหารือ ตรวจสอบการต่อต้านคอร์รัปชัน การต่อต้านการรับสินบน บทบาทต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการอย่างชัดเจน รวมถึงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

2.1.3 ด้านการพัฒนาสังคม (Social Development) หมายถึง การกระทำเพื่อมุ่งปรับปรุงส่งเสริมให้คนที่อยู่ร่วมกัน ให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งในด้านวัตถุและจิตใจจะทำให้การดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันนั้น มีความเจริญรุ่งเรืองและสงบสุข เพื่อให้ชุมชนสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงด้วยตนเอง

2.1.4 ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม (Attention Environment) หมายถึง องค์กรปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้หลักการแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อคุ้มครองและปกป้องสิ่งแวดล้อมใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างฉลาด โดยใช้ให้น้อยเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงระยะเวลาในการใช้ให้ยาวนาน และก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

2.2 ประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม (Environmental Accounting Efficiency) หมายถึง แนวคิดในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ที่มาประยุกต์เข้ากับหลักการบัญชี ในรูปแบบของรายงาน เพื่อนำเสนอต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมุ่งหวังถึงผลสำเร็จขององค์กร เพื่อเสนอต่อบุคคลภายนอกและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการให้ทราบถึงนโยบายและการดำเนินงานของธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมจะก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจหลายด้าน (Sarmiento, 2004 : 9) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านคุณค่าของธุรกิจ (Business Value) หมายถึง ข้อมูลทางบัญชีที่เป็นเครื่องมือให้ทุกคนในองค์กรทำงานร่วมกัน เพื่อจะสร้างสิ่งดีงามหรือคุณประโยชน์ของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนผลการดำเนินงานที่ธุรกิจเสนอให้กับผู้บริโภคและบุคคลที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ คุณค่าธุรกิจ จึงเป็นองค์รวมแห่งคุณประโยชน์ ที่จะสร้างและรักษาความพึงพอใจสูงสุดอย่างเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับผู้บริโภค ควบคู่ไปกับผลตอบแทนค่าน้ำที่องค์กรจะได้รับและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับประโยชน์อย่างยุติธรรม

2.2.2 ด้านภาพลักษณ์ทางการตลาด (Marketing Image) หมายถึง องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการให้กับตลาดหรือมีสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับกระแสนิยม การบริโภคของผู้บริโภคในตลาดได้ ย่อมสามารถสร้างความจงรักภักดีในตราสินค้า (Brand Royalty) ได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบัน ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่กำลังได้รับความสนใจจากทุกฝ่ายในสังคม รวมถึงผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการก็ได้ให้ความสำคัญกับปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยนิยมเลือกสินค้าหรือบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือ ผลิตภัณฑ์จากองค์กรธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการตลาดสิ่งแวดล้อม (Environmental Marketing)

2.2.3 ด้านความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Capability) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของลูกค้า ความสามารถในการทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของเราแทนที่จะซื้อจากแหล่งอื่นและ ความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและประเทศชาติ ความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจเป็นเรื่องต่อไปที่ต้องทำในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงง่าย เช่น ในปัจจุบันนี้ บางครั้งอาจจะต้องประเมินความสามารถขององค์กรปีละครั้งหรือมากกว่านั้น เพื่อตรวจสอบว่าต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ธุรกิจที่ตั้งไว้หรือไม่ เพื่อให้ทันกับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลาองค์กรขนาดเล็กจะได้เปรียบในการปรับตัวที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว เนื่องจากผู้นำองค์กรมักจะเป็นเจ้าของกิจการเองและมีอำนาจสิทธิ์ขาดในการนำองค์กรที่ชัดเจน

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม จึงตั้งเป็นสมมุติฐาน ได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านธรรมาภิบาลขององค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม

สมมุติฐานที่ 2 : วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม

สมมุติฐานที่ 3 : วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการพัฒนาสังคม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม

สมมุติฐานที่ 4 : วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย จำนวน 2,570 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, 2557 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย จำนวน 350 คน โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 42-43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งตามภูมิภาคที่ตั้งธุรกิจและทำการสุ่มโดยใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558 จำนวน 350 ฉบับ ตามที่อยู่ของธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 90 วัน ได้รับแบบสอบถามที่ส่งคืนกลับมา จำนวน 126 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 105 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 30.00 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับ Aaker, Kumar and Day (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ว่ามีขนาดตัวอย่างเพียงพอในการนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นตัวแปรอิสระซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านธรรมาภิบาลขององค์กร จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการบริหารงานตามกฎระเบียบที่เป็นธรรมกับทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2) ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและความรับผิดชอบต่อลูกค้า 3) ด้านการพัฒนาสังคม จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์องค์กรให้สอดคล้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างชัดเจน 4) ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกในการใส่ใจสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานและชุมชน

ประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านคุณค่าของธุรกิจ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการผลิตสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค 2) ด้านภาพลักษณ์ทางการตลาด จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทั้งในด้านคุณภาพและราคาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า 3) ด้านความสามารถในการแข่งขัน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความแตกต่างจากคู่แข่งทางธุรกิจ อาจจะเป็นความแตกต่างในกระบวนการทำงานขององค์กร หรือสินค้าจะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่เหนือกว่าคู่แข่ง

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยการผ่านพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.552 – 0.716 และประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.534 – 0.793 ซึ่งสอดคล้องกับ Rovinelli and Hambleton (1977 : 49-60) ได้เสนอว่า ค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่ารายข้อของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างรายข้อของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด และทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha- Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค Cronbach ซึ่งวิสัยทัศน์องค์กร

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.821 – 0.854 และประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.801 - 0.849 ซึ่งสอดคล้องกับ Cronbach (1970 : 161) ได้เสนอว่า ค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 แสดงว่า ความเที่ยงตรงของข้อคำถามอยู่ในระดับดี

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย

$$\text{สมการ EAE} = \beta_0 + \beta_1 \text{CCG} + \beta_2 \text{CFP} + \beta_3 \text{CSD} + \beta_4 \text{CEC} + \varepsilon$$

เมื่อ EAE แทน ประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมโดยรวม

CCG แทน วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านธรรมาภิบาลขององค์กร

CFP แทน วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม

CSD แทน วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการพัฒนาสังคม

CEC แทน วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมของธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย

ตัวแปร	EAE	CCG	CFP	CSD	CEC	VIFs
$\bar{X}$	4.24	4.33	4.20	4.17	4.10	
S.D	0.41	0.53	0.54	0.55	0.57	
EAE	-	0.505*	0.463*	0.645*	0.570*	
CCG		-	0.414*	0.675*	0.570*	1.944
CFP			-	0.429*	0.410*	1.289
CSD				-	0.721*	2.676
CEC					-	2.182

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าตั้งแต่ 1.944 – 2.676 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ขึ้นได้ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมของธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย

วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม		T	p-value
	โดยรวม (EAE)			
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	ถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.593	0.289	5.520	0.000*
ด้านธรรมาภิบาลขององค์กร (CCG)	0.030	0.077	0.388	0.699
ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม (CFP)	0.147	0.062	2.379	0.019*
ด้านการพัฒนาสังคม (CSD)	0.255	0.087	2.912	0.004*
ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม (CEC)	0.205	0.076	2.698	0.008*
F = 25.075 p = 0.000 Adj R ² = 0.481				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม เนื่องจาก การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม เป็นตัวที่วัดถึงภาพลักษณ์ทางการตลาดที่ดีของธุรกิจ สามารถทำให้ธุรกิจมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ศรัทธาจากบุคคลที่เกี่ยวข้องและจะทำให้องค์กรหน่วยงานหรือสถาบันนั้นมีความเจริญก้าวหน้าได้ จึงต้องกำหนดทิศทางให้ชัดเจนถึงเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์ทางการตลาด โดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปิยะนารถ สิงห์ขุ (2557 : เว็บไซต์) กล่าวว่า การดำเนินงานของภาคธุรกิจในด้านต่างๆ ขององค์กรอย่างเป็นธรรม ยุติธรรม มีคุณธรรมต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร ในทุก ๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าขององค์กร ลูกค้า หรือ เจ้าหนี้ หากธุรกิจขาดจริยธรรมและจรรยาบรรณต่ออาชีพไม่มีจริยธรรมทางธุรกิจจะทำให้เศรษฐกิจและสังคมไม่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน เพราะเป้าหมายในการทำธุรกิจไม่ใช่เพื่อแสวงหากำไรสูงสุด แต่ต้องเป็นการแสวงหากำไรอย่างยั่งยืน

2) วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการพัฒนาสังคม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมโดยรวม เนื่องจาก การพัฒนาสังคมเป็นการปรับปรุงส่งเสริมให้คนที่อยู่ร่วมกันมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งในด้านวัตถุและจิตใจอันจะทำให้การดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันนั้นมีความเจริญรุ่งเรืองและสงบสุข องค์กรจึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมที่จะสร้างและรักษาความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับผู้บริโภค ดังนั้น องค์กรจึงมีการจัดทำและนำเสนอข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมต่อสาธารณชนบัญชีสิ่งแวดล้อมช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และเกิดการยอมรับชื่อเสียงขององค์กร รวมทั้งผลการดำเนินงานและความมีศักยภาพในการแข่งขันที่ดี ทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมเป็นเสมือนเครื่องมือบ่งชี้ ซึ่งมีแนวทางในการกำหนดเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีรุ่งรัตน์ สุดสมบูรณ์ (2548 : 107) พบว่า องค์กรให้ความสำคัญกับการรับรู้รายการ และการจัดทำรายงานตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าธุรกิจ การสร้างภาพลักษณ์ทางการตลาด ตลอดจนเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน ซึ่งส่งผลให้องค์กรได้รับความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลภายนอก

3) วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมโดยรวม เนื่องจาก การใส่ใจสิ่งแวดล้อมของธุรกิจในปัจจุบันถือเป็นหน้าที่ขององค์กรในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยถือว่าการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเกิดจากจิตสำนึกการดูแลสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งอยู่ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางธุรกิจในทุกขั้นตอนโดยเริ่มจากการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายที่ชัดเจนอันเกิดจากกิจกรรมดำเนินงานทุกขั้นตอนขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พยอม กบิลพัฒน์ (2556 : 114) พบว่า องค์กรมีการจัดทำและนำเสนอข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมต่อสาธารณชนบัญชีสิ่งแวดล้อมช่วยให้ธุรกิจสามารถบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและเกิดการยอมรับชื่อเสียงขององค์กร รวมทั้งผลการดำเนินงานและควมมีศักยภาพในการแข่งขันที่ดี ทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมเป็นเสมือนเครื่องมือบ่งชี้ ซึ่งมีแนวทางในการกำหนดเพื่อให้ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น ผู้ร่วมถือหุ้น คู่แข่งขันทางธุรกิจ องค์กรอิสระด้านสิ่งแวดล้อม ผู้กำหนดกฎหมาย พนักงาน ในองค์กรผู้บริโภค หากกิจการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม จะสามารถนำธุรกิจให้ดำเนินสู่ความสำเร็จได้

วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านธรรมาภิบาลขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมโดยรวม อาจเนื่องมาจากวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้านธรรมาภิบาลขององค์กร ยังมีอำนาจไม่เพียงพอที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมซึ่งการจะนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ปกครองบริษัทได้นั้น จะต้องปฏิบัติตามรายละเอียดเรื่องต่างๆ อย่างเคร่งครัด ดังนั้นบุคคลภายนอกก็อาจเลื่อมใสและเชื่อถือในการบริหารงานของบริษัทและองค์กรที่ใช้หลักการธรรมาภิบาลบริหารงาน เพราะมีมาตรฐานการทำงานสูงและอาจทำให้พวกเขาอยากติดต่อทำธุรกิจด้วยก็เป็นได้ อย่างไรก็ตาม หลักธรรมาภิบาลจะช่วยให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกบริษัทสามารถตรวจสอบกันและกันได้ โดยวิธีการที่ช่วยให้บริษัทมีความโปร่งใสก็คือเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชนได้รับรู้วัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของบริษัทอย่างตรงไปตรงมา

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและผลประโยชน์ของงานวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาความสัมพันธ์ของวิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมในกลุ่มธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจอาหาร และธุรกิจพลาสติก เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผล และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมาก ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อม เพราะการบัญชีสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องใหม่และยังไม่มีนโยบาย มาตรการ และวิธีการที่ชัดเจนในการปฏิบัติทางบัญชี ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวได้

5.2 ผลประโยชน์ของงานวิจัย

การวิจัยนี้สามารถนำไปกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนอย่างมีระบบ ตามนโยบายและแผนที่วางไว้ และกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนามูลค่าอย่างต่อเนื่อง กำหนดมาตรฐานขององค์กร ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบันและอนาคตได้มุ่งสู่ยุคแห่งสังคมข้อมูลข่าวสารมากขึ้นการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็วเป็นกระแสของความไม่แน่นอนหาเสถียรภาพได้ยากองค์กรต่างๆ จึงต้องรับรู้และเตรียมการที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลง วิสัยทัศน์ จะเป็นตัวช่วยให้เกิดความรู้สึกมีเสถียรภาพอย่างมีทิศทางมุ่งสู่เป้าหมาย ส่งผลให้องค์กรควรมีการจัดทำบัญชีสิ่งแวดล้อมและการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานทางการเงิน เพื่อสะท้อน

ให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีต่อสังคมโดยรวม โดยการสร้างสิ่งดีงามให้เกิดขึ้นในสายตาผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับชุมชนทำให้การดำเนินงานกับการรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นไปด้วยความสอดคล้องกันกับวิสัยทัศน์องค์กรที่ได้กำหนดไว้

6. สรุปผลการวิจัย

วิสัยทัศน์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านธรรมาภิบาลขององค์กร ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ด้านการพัฒนาสังคม และด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมโดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจสิ่งทอควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ด้านการพัฒนาสังคม และด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ชื่อเสียงขององค์กรเป็นที่ยอมรับเพิ่มขึ้น อันจะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร และเพิ่มแรงจูงใจในการพัฒนาองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งจะทำให้องค์กรเดินไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างถูกต้องและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัญญรัตน์ หงส์วรินทร์. (2555). การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม : กลยุทธ์และโอกาสขององค์กรธุรกิจ
ประเทศกำลังพัฒนาในสังคมพลวัต. *นิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต* 6,2 : 86
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2557). *รายชื่อโรงงานอุตสาหกรรม*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2557,
จาก <http://www.diw.go.th/hawk/default.php>.
- นิภา วิริยะพิพัฒน์. (2552). ก้าวทันกระแสความรับผิดชอบต่อสังคม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*.
29, (3) : 197
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะและศิลปพร ศรีจันเพชร. (2552). *ทฤษฎีการบัญชี*. กรุงเทพฯ : ทีพีเอ็น เพรส
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พยอม กบิลพัฒน์. (2556). *ผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์และการเปิดเผยข้อมูล
ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีต่อประสิทธิภาพการบัญชีสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่ได้รับ ISO 14001 ในประเทศไทย*.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยะนารถ สิงห์ชู. (2557). *คุณค่าหลักจริยธรรมทางธุรกิจต่อองค์กร*. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2558,
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/533883>
- सानิตย์ หนูนิล. (2554). *บทบาทหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร*.
สหศาสตร์ศรีปทุม . 1,(2) : 4
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2556) *ผู้ผลิต SME สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม*.
ค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2557, จาก <http://www.sme.go.th/Pages/home.aspx?page=page-act>
- มารีสา เขียวฤติพงศ์. (2555). *การจัดองค์กรและการบริหารงานบุคคล*. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2558,
จาก <http://www.east.spu.ac.th>.
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2553). *ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ Corporate Social Responsibility – CSR*.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ศรีรุ่งรัตน์ สุดสมบูรณ์.(2549). ความสัมพันธ์และผลกระทบของศักยภาพภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีต่อประสิทธิผลของการบัญชีสิ่งแวดล้อมของธุรกิจที่ได้รับ ISO 14001 ในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ฉบับพิเศษ : 460-467
- อิสริย์ โชวีวิวัฒนา. (2553). *บทบาทนักบัญชี : การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม*. กรมบัญชีกลาง.
- 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.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). New York : Harper & Row.
- 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*, 49-60.
- Sarmiento, D. D. & Manucle D, (2005) "Study of Environmental Sustainability : *The Case of Portuguese Pollution Industries, Energy, An International Journal*. 30(8) : 1247 : 1257

ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของภาคอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

The Relationship between Human Capital Potential and Operational Efficiency of Industrial Sectors in Northeast Region

สุกัญญา ดวงอุปมา¹ และกัลยารัตน์ ทิณรัตน์²

Sukanya Duanguppama¹ and Ganyarat Tinnarat²

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทุนมนุษย์ กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารภาคอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 300 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ศักยภาพทุนมนุษย์ ด้านความรู้ ด้านอารมณ์ และด้านวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรมุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

คำสำคัญ : ศักยภาพทุนมนุษย์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

^{1,2} อาจารย์ คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

^{1,2} Lecturer, Faculty of Social Technology, University of Kalasin

Abstract

The purpose of this research was to study the relationship between human capitals potential and operational efficiency of the industry in the northeast region of Thailand. The target respondents were 300 executives in industry in the northeast region selected by simple random sampling. The instruments used for data collection were questionnaires. The statistics used in the analysis included multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results showed that potential human capital in aspects of knowledge, emotion, and culture positively and significantly impact on operational efficiency at 0.05 significance level. Industry in Northeast should focus on the development of human capital for the sustainable success of organization.

Keywords : Human capital, Operational Efficiency

1. บทนำ

สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันขยายตัวในอัตราที่สูงขึ้น สถานการณ์เศรษฐกิจและการค้าของโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปและมีความเข้มข้นยิ่งขึ้น ในส่วนของประเทศไทยได้เข้าร่วมในกลุ่มเศรษฐกิจการค้าที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกันและผลักดันให้มีการพัฒนาอาเซียนเป็นเขตการค้าเสรี และต้องพัฒนาสินค้าส่งออกของไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้น ยกย่องคุณภาพ มาตรฐานสินค้า และประสิทธิภาพในการผลิตเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดสินค้าไทย รวมทั้งจะต้องแสวงหาเส้นทางขยายการลงทุนของไทยไปในภูมิภาคต่างๆ (กระทรวงแรงงาน, 2557 : เว็บไซต์) ในด้านการบริหารธุรกิจนั้นย่อมจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจที่แวดล้อมอยู่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แม้ธุรกิจขนาดเล็กและธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ส่งผลต่อการจ้างและการลงทุน ผู้ประกอบการและการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง (ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, 2557 : 30-34)

ศักยภาพทุนมนุษย์ (Human Capital Potential) เป็นการนำความรู้ความสามารถที่อยู่ภายในตัวบุคคลนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์ที่ทุกสิ่งทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว ทำให้การพัฒนาศักยภาพในการพัฒนาของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญเพราะเมื่อศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนได้รับการพัฒนาแล้ว ผลลัพธ์ที่จะตามมา คือ ความสำเร็จขององค์กร การพัฒนาความรู้ความสามารถของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมาจากการพัฒนาและตระหนักความรู้และความสามารถของตนเอง (ดร.ณ ไร่ศรี, 2551 : เว็บไซต์) องค์กรในปัจจุบันจำเป็นต้องมีต้นทุนในการดำเนินการที่สำคัญ คือ ทุนมนุษย์ (Human Capital) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้องค์กรไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ คนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า หรือมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ การส่งเสริมคนในองค์กรให้มีความพร้อมในการแข่งขันกับคู่แข่ง องค์กรจะต้องมีวิสัยทัศน์ใหม่ในเรื่องของการค้นหาศักยภาพหรือความสามารถในองค์กรตลอดเวลา และในทุกสถานการณ์ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรอยู่รอดท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงนี้ได้ในที่สุด ซึ่งการพัฒนาทุนมนุษย์ที่สำคัญ ประกอบด้วย การสร้างสรรค์ (Creativity Capital) ความรู้ (Knowledge Capital) อารมณ์ (Emotional Capital) วัฒนธรรม (Cultural Capital) (จิระ หงลดาธรรม, 2554 : เว็บไซต์) ดังนั้น การพัฒนาความสามารถศักยภาพของมนุษย์จึงจำเป็นต้องพัฒนาทั้งร่างกายและจิตใจซึ่งเป็นต้นทุนที่สำคัญขององค์กรโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือความสำเร็จขององค์กร

การวัดผลประสิทธิภาพการดำเนินงานถือเป็นเครื่องมือติดตามประเมินความสำเร็จตามรอบเวลาซึ่งบทบาทสนับสนุนระบบบริหารสำหรับองค์กรในปัจจุบัน มาตราวัดที่ถูกพัฒนาขึ้นสำหรับการวัดผลการดำเนินงานของแต่ละองค์การจึงต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจที่เชื่อมโยงทุกระดับตั้งแต่ ระดับปฏิบัติงาน ระดับฝ่ายงานและระดับองค์การเพื่อใช้ผลลัพธ์จากการติดตามวัดผลมาดำเนินการและทบทวนผลการปฏิบัติงานเทียบกับแผนงานหรือเป้าหมาย ตลอดจนใช้เทียบเคียงระหว่างองค์การหรือการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Performance) โดยเฉพาะการประเมินผลสำเร็จขององค์การที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ นับตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1990 Robert Kaplan จาก Harvard Business School และ David Norton ประธานบริษัท Palladium Group ได้พัฒนาวิธีการวัดผลสมัยใหม่ เรียกว่า การวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard : BSC) ซึ่งสะท้อนผลการดำเนินงานแต่ละมุมมองได้อย่างครบถ้วน ประกอบด้วย มุมมองทางการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal-Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Perspective) (พสุ เดชะรินทร์, 2544 : 20-21) แทนการวัดผลแบบเดิมที่มุ่งผลลัพธ์ทางการเงินเพียงอย่างเดียว BSC จึงเป็นระบบหรือกระบวนการในการบริหารชนิดหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด เป็นกลไกสำคัญในการวัดผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์การ ทำให้ทราบข้อบกพร่อง ช่วยในการบริหารจัดการองค์การสามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์การประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เนตรพัฒน์ ยาวีราช, 2556 : 388 - 396)

การพัฒนาอุตสาหกรรมในประเทศไทยที่สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของประเทศ ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ โดยการพัฒนาวัตถุดิบและกระบวนการผลิตให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม บนฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และภูมิปัญญา ส่งเสริมการวิจัยแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้า และแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประเทศ ส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ใช้การออกแบบและสร้างสรรค์ เครื่องจักรกลเทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อปรับกระบวนการผลิตสู่ระบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติ รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการ สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเพิ่มองค์ความรู้ในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์การ ให้เป็นระบบและมีเอกภาพที่ชัดเจนทั้งในด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงินและการลงทุน การตลาดและโอกาสในการลงทุนในต่างประเทศ (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2558 : เว็บไซต์) สำหรับอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานหรือมีแรงงานที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงาน ความต้องการแรงงานในภาคอุตสาหกรรมและจัดหาแรงงานหรือสนับสนุนแรงงาน ให้มีฝีมือ มีทักษะที่จะไปขับเคลื่อนในอุตสาหกรรมได้อย่างถูกต้องและที่สำคัญภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจังหวัดที่เป็นประตูสู่ประเทศสมาชิกอาเซียนที่สำคัญอยู่หลายจังหวัด เช่น หนองคาย มุกดาหาร นครพนม เป็นต้น ซึ่งง่ายต่อการขนส่งสินค้าไปยังประเทศสมาชิกและเป็นการลดต้นทุนการขนส่งในขณะเดียวกัน อุตสาหกรรมก็มีความต้องการทางด้านแรงงานที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด การเปิดประชาคมอาเซียนเกิดขึ้นอย่างเป็นทางการเขตการค้าเสรีอาเซียนได้เริ่มมีการเปิดเสรีในด้านแรงงานมากขึ้น การก้าวสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 นั้น แรงงานเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการลงทุนในกระบวนการผลิตตามหลักการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน แรงงานมีศักยภาพตรงตาม ความต้องการของสถานประกอบการจะทำให้คุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคงของแรงงาน การเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาสังคม และการธำรงรักษาสันติภาพและความมั่นคงทาง ด้านเศรษฐกิจในภูมิภาค (กระทรวงแรงงาน, 2557 : เว็บไซต์)

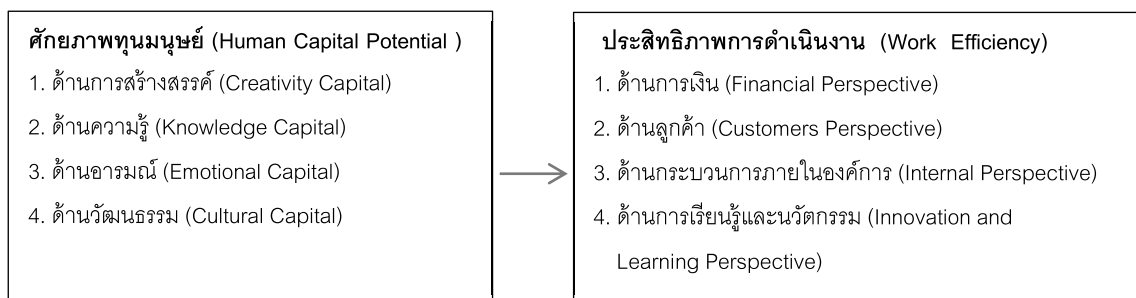
จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาปรับปรุงการวางแผนการดำเนินงานและการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พึ่งพาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์สู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันและส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศักยภาพทุนมนุษย์ ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของศักยภาพทุนมนุษย์และประสิทธิภาพการดำเนินงาน



2.1 ศักยภาพทุนมนุษย์ (Human Capital Potential) หมายถึง กลยุทธ์ในการบริหารจัดการแรงงานในองค์กร ความรู้ ความสามารถ และทักษะ การสร้างสรรค์ วัฒนธรรมและการใช้ชีวิตในองค์กรได้อย่างมีความสุขในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จิระ หงส์ลดารมภ์, 2554 : เว็บไซต์)

2.1.1 ด้านการสร้างสรรค์ (Creativity Capital) หมายถึง กลยุทธ์ในการส่งเสริมแรงงานให้มีการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.2 ด้านความรู้ (Knowledge Capital) หมายถึง กลยุทธ์ในการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ สนับสนุนส่งเสริมความรู้ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

2.1.3 ด้านอารมณ์ (Emotional Capital) หมายถึง กลยุทธ์ในการพัฒนาส่งเสริมการมีมนุษย์สัมพันธ์การทำงานเป็นทีม การส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้แรงงานมีความสุขในการทำงานในองค์กร

2.1.4 ด้านวัฒนธรรม (Cultural Capital) หมายถึง กลยุทธ์ขององค์กรในการสร้างวัฒนธรรมองค์การในการทำงาน การสร้างขนบธรรมเนียมในการอยู่ร่วมกันในการทำงาน

2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Work Efficiency) หมายถึง ผลของการวัดหรือการประเมินผล การปฏิบัติงานที่ครอบคลุมมิติในการจัดการ การวัดผลจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสมดุลระหว่างการวัดผลภายนอกกับการวัดผลภายในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ แสดงให้เห็นถึงความสมดุลระหว่างการวัดผลของผลลัพธ์ที่เป็นผลมาจากการดำเนินงานและประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร (พลู เดชะรินทร์, 2548 : 67 - 92) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผลกำไร รายได้ การเจริญเติบโตของบริษัท และผลตอบแทนทางการเงินและความสามารถในการบริหาร งบประมาณ ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สินค้าและบริการขององค์กร ทั้งในแง่บวกและในแง่ลบ สิ่งที่ถูกคาดหวัง และการอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าไม่ต้องการ

2.2.2 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานภายในองค์กร และการควบคุมภายในขององค์กร ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการผลักดัน ให้พนักงานและองค์กรดำเนินตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง ออกมาอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้จริง

2.2.3 ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Perspective) หมายถึง ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้นวัตกรรมขององค์กรที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของภาวะเศรษฐกิจ การพัฒนาตามแนวนโยบายขององค์กรที่ตั้งไว้ องค์กรจะต้องมีการปฏิบัติและมีการวัดผลควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงศักดิ์ ไสวจิตสงกุล (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศของสถาบันการศึกษา พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์สูงแบบผันแปรตามกันความสำเร็จในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศในสถาบันการศึกษา จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญที่สุด และจรัสพงศ์ เรืองกุล (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้หลักสมรรถนะประสบการณ์จากบริษัทชั้นนำ พบว่า ในการที่จะตอบสนองต่อแรงกดดันและความท้าทายจะสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือเป็นแนวทางที่เหมาะสมปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การพัฒนาโมเดลสมรรถนะที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาโมเดลสมรรถนะโดยยึดระเบียบวิธีที่รัดกุมการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับการสื่อสารและการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับแนวคิดสมรรถนะแก่พนักงาน และการบูรณาการโมเดลสมรรถนะในทุก ๆ กิจกรรมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย H_1 : ศักยภาพทุนมนุษย์มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานการวิจัย H_2 : ศักยภาพทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหารภาคอุตสาหกรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 10,293 อุตสาหกรรม (โรงงานอุตสาหกรรมจำพวกที่ 3)

(กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2557: เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารภาคอุตสาหกรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน (โรงงานอุตสาหกรรม จำพวกที่ 3) จำนวน 500 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2557 : เว็บไซต์) โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 40) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย (Simple Random Sampling) (Black , 2006 : 220-251) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามจำนวน 500 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ต้องและครบถ้วน จำนวน 300 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับที่สมบูรณ์ร้อยละ 60 การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ Aaker, Kumar and Day (2001)

3.2 การวัดคุณภาพลักษณะของตัวแปร

ศักยภาพทุนมนุษย์ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสร้างสรรค์ (Creativity Capital) 2) ด้านความรู้ (Knowledge Capital) 3) ด้านอารมณ์ (Emotional Capital) 4) ด้านวัฒนธรรม (Cultural Capital) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นตัวแปรตามซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านการเงิน (Financial Perspective) 2) ด้านลูกค้า (Customers Perspective) 3) ด้านกระบวนการภายในองค์กร (Internal Perspective) 4) ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (Innovation and Learning Perspective) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงโดยหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งศักยภาพทุนมนุษย์ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.361-0.901 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r)อยู่ระหว่าง 0.418-0.924 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งศักยภาพทุนมนุษย์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) อยู่ระหว่าง 0.794 – 0.917 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) อยู่ระหว่าง 0.665 – 0.946

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบผลกระทบของศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมซึ่งเขียนเป็นสมการดังนี้

$$\text{Work Efficiency} = \beta_0 + \beta_1\text{THCC} + \beta_2\text{THCK} + \beta_3\text{THCE} + \beta_4\text{THCU} + \epsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและรายด้าน
ของผู้บริหารภาคอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ศักยภาพทุนมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการสร้างสรรค์ (THCC)	3.94	0.85	มาก
2. ด้านความรู้ (THCK)	4.23	0.65	มาก
3. ด้านอารมณ์ (THCE)	3.72	0.61	มาก
4. ด้านวัฒนธรรม (THCU)	4.03	0.65	มาก
โดยรวม	3.97	0.58	มาก

* $\bar{X} = 3.51 - 4.50$ หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตาราง 1 พบว่า ผู้บริหารของภาคอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพทุนมนุษย์โดยรวมและรายด้าน ด้านการสร้างสรรค์ ด้านความรู้ ด้านอารมณ์ ด้านวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก กิจกรรมวิจัยทัศนและนโยบายเกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการที่ชัดเจน มีการส่งเสริมให้บุคลากรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นการใช้กลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาความรู้และกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตลอดจนร่วมกันถ่ายทอดความรู้ระหว่างพนักงาน สนับสนุนให้มีแหล่งความรู้ภายในองค์กร พัฒนาจิตใจ และคุณธรรมมีการทำงานเป็นทีม ปลุกฝังความเชื่อและค่านิยมหลักที่จำเป็นต่อความสำเร็จของกิจการให้แก่พนักงานทุก และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับปรุงต่อยอดการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดในการทำงานสอดคล้องกับแนวคิดของ อนันท์ ทรรศนากการ (2555 : เว็บไซต์) กล่าวว่า ศักยภาพทุนมนุษย์ ทรัพยากรที่ไม่สามารถแยกออกจากตัวของมนุษย์และก่อให้เกิดรายได้หรือผลตอบแทนให้เจ้าของในอนาคต รายได้หรือผลตอบแทนนั้นอาจอยู่ในรูปตัวเงินหรือผลตอบแทนอื่นได้ ประกอบด้วยแรงงานกาย ผนวกรวมกับความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ความสามารถและประสบการณ์ตรง สิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติเฉพาะในตัวมนุษย์แต่ละคน และสอดคล้องกับแนวคิดของ นิสิตาร์ก เวชยานนท์ (2551: 4) กล่าวว่า ทุนมนุษย์เป็นคุณลักษณะต่าง ๆ รวมถึงความสามารถที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ ได้แก่ ความรู้ ทักษะความสามารถ ส่วนใหญ่เกิดมาพร้อมกับมนุษย์ผู้นั้น หรือใช้เงินและเวลาในการสร้างเสริม สะสม คงไว้ ทุนมนุษย์ถูกสะสมขึ้นมาหลายทาง เช่น การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การย้ายถิ่น ประสบการณ์ชีวิต การรักษาสุขภาพ รวมทั้งการค้นคว้าหาข้อมูล

ตาราง 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมใน
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการเงิน	3.70	0.77	มาก
2. ด้านลูกค้า	3.95	0.69	มาก
3. ด้านกระบวนการภายใน	4.04	0.65	มาก
4. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	3.93	0.75	มาก
โดยรวม	3.90	0.61	มาก

* $\bar{X} = 3.51 - 4.50$ หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม เนื่องจาก กิจกรรมสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานหรือค่าใช้จ่ายหลัก มียอดขายและผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นำคำแนะนำที่ชมมาศึกษาวิเคราะห์ปรับปรุงสินค้าและบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ คิดค้นเทคนิคหรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องมีช่องทางที่หลากหลายในการรับคำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ วิเคราะห์จุดบกพร่องของกระบวนการทำงาน ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบระยะเวลา นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดต้นทุนการดำเนินงาน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีนโยบายและโครงการที่ส่งเสริมการคิดค้น และพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันกับกิจการอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณภา ลือกิตินันท์ (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่น ซึ่งผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ชิ้นค้าอุปโภคบริโภค และสิ่ง ทั้งนี้บริษัทมีการจัดกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ครบ 8 ด้าน ตามแนวคิดขององค์การสุขภาวะอยู่แล้ว และมีแนวทางในการริเริ่มจัดองค์การสุขภาวะ 5 ขั้นตอน คือ การจัดหมวดหมู่ กิจกรรมสัมพันธ์ตามองค์ประกอบของแนวคิดองค์การสุขภาวะ การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในกิจกรรม การวางแผนงานเพื่อพัฒนากิจกรรมและกำหนดตัวชี้วัด การตรวจสอบความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ และการประเมินความสำเร็จของการสร้างองค์การสุขภาวะ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรพล บุรณกุล (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า ความสามารถด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ที่ทำโดยกิจการ คือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิม ด้านนวัตกรรมกระบวนการที่ทำโดยกิจการเอง คือ พัฒนาระบบการผลิตใหม่ ด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ พบว่า กิจกรรมส่วนใหญ่ไม่มีระบบการจูงใจและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมให้แก่พนักงาน กิจกรรมมีค่าใช้จ่ายในการทำวิจัยและพัฒนาเป็นร้อยละของรายได้ต่อไป การศึกษาวิธีการของการจัดการในแต่ละหน้าที่งานของอุตสาหกรรม พบว่า ระดับการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการผลิต ด้านการตลาด อยู่ในระดับมากทุกด้าน และค่าใช้จ่ายในการทำวิจัยและพัฒนา กับผลประโยชน์ของกิจการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และวิธีการจัดการในแต่ละหน้าที่งานไม่มีผลต่อความสามารถด้านนวัตกรรมของกิจการ

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของ ศักยภาพมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของภาคอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	TPF	THCC	THCK	THCE	THCU	VIF
$\bar{X}$	3.90	3.94	4.23	3.72	4.03	
S.D.	0.61	0.85	0.65	0.61	0.65	
TPF		0.701*	0.665*	0.621*	0.769*	
THCC			0.862*	0.561*	0.748*	5.574
THCK				0.439*	0.645*	3.949
THCE					0.536*	1.594
THCU						2.375

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระศักยภาพทุนมนุษย์ มีค่าตั้งแต่ 1.546 - 5.574 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระศักยภาพทุนมนุษย์แต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.621- 0.769 จากนั้นผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ปรากฏผลดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม

ศักยภาพทุนมนุษย์	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.115	0.178	0.646	0.519
ด้านการสร้างสรรค์	0.037	0.055	0.668	0.505
ด้านความรู้	0.263	0.061	4.321	0.000*
ด้านอารมณ์	0.269	0.041	6.615	0.000*
ด้านวัฒนธรรม	0.450	0.047	9.636	0.000*

F = 162.242 , p = 0.000, Adj R² = 0.683

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า ศักยภาพทุนมนุษย์ ด้านความรู้ ด้านอารมณ์ และด้านวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจาก ความรู้และทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานทำให้ผลงานมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และในสภาวะทางด้านอารมณ์ของพนักงานขวัญและกำลังใจการทำงานของพนักงาน มีส่วนสำคัญในการทำงาน พนักงานมีความสุขในการทำงาน สามารถลดต้นทุนความผิดพลาดของงาน และลดความเสี่ยงในการทำงาน และอุตสาหกรรมจะต้องมีวัฒนธรรมองค์การที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของพนักงานในการยึดถือปฏิบัติวัฒนธรรมซึ่งเป็นสิ่งที่ดีงามและควรค่าต่อการรักษา ถ้าทุกคนในองค์การมีความสุขมีวัฒนธรรมที่ดีงาม มีความรักความสามัคคีกันในการทำงาน ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล แสงสุวรรณและคณะ (2556 : บทคัดย่อ) พบว่ากลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และด้านขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบ เชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจโรงแรมสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา มธุรมธา (2557: บทคัดย่อ) พบว่า ความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์การมุ่งเน้นตลาดและความสามารถขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเป็นนานาชาติของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ดังนั้นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยต้องมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมด้าน

ทรัพยากรมนุษย์การมุ่งตลาดและความสามารถขององค์กรเพื่อให้สามารถสร้างความเป็นนานาชาติของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนม์ณัฐชา กังวานศุภพันธ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทุนมนุษย์- ปัจจัยแรงกระตุ้นการเป็นผู้ประกอบการระหว่างประเทศในยุคการค้าเสรีอาเซียน พบว่า รูปแบบการเข้าสู่ตลาดระหว่างประเทศมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป โดยมีลักษณะสำคัญคือการเร่งความเร็วในการขยายธุรกิจไปยังตลาดต่างประเทศ หรือเข้าไปดำเนินกิจกรรมธุรกิจระหว่างประเทศหลังจากการตั้งบริษัททันที หรือภายในระยะเวลาไม่เกิน 6 ปี ช่วงเวลาดังกล่าว ถือว่ายังเป็นช่วงเริ่มต้นของวงจรชีวิตธุรกิจในการค้าเสรีอาเซียนที่การแข่งขันทางธุรกิจมีมากขึ้นการเป็นผู้ประกอบการระหว่างประเทศมีบทบาทในการสร้างการเติบโตทางธุรกิจให้กับผู้ประกอบการ และเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุที่ทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการเร่งความเร็วในการเข้าสู่ตลาดระหว่างประเทศ ดังนั้น การส่งเสริมให้เกิดผู้ประกอบการระหว่างประเทศจึงควรเริ่มที่การพัฒนาทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการโดยตัวผู้ประกอบการเองและภาครัฐต้องตระหนักถึงความสำคัญและเร่งดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในยุคปัจจุบัน

5. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษาผลกระทบต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ

5.1.2 ควรศึกษากรอบแนวคิดทฤษฎี และตัวแปรแทรกซ้อนอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจหรืออุตสาหกรรม เช่น พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และด้านความรู้ความสามารถ ซึ่งทำให้องค์กรมีศักยภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

5.1.3 ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่นการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนอกเหนือจากการใช้การเก็บรวบรวมในลักษณะแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ กับผู้บริหารอุตสาหกรรมโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและตรงประเด็นสามารถนำไปใช้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 ผู้บริหารอุตสาหกรรมควรให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมความรู้ ทักษะทางด้านอารมณ์ และการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากถ้าหากบุคลากรมีความรู้ ทักษะทางด้านอารมณ์ และวัฒนธรรมที่ดีแล้วจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

5.2.2 ผู้บริหาร ควรใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

ศักยภาพทุนมนุษย์มีผลต่อประสิทธิผล ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งยังช่วยให้เกิดแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการให้มีศักยภาพในการแข่งขันต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยในครั้งนี้จะสำเร็จสมบูรณ์ได้โดยการสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านต่าง ๆ และความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย และขอขอบพระคุณผู้บริหารอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในครั้งนี้ คุณประโยชน์จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับไปศึกษาค้นคว้า พัฒนางานการทำงาน เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2557). รายงานสถานการณ์อุตสาหกรรม. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2557, จาก <http://www.industry.go.th>.
- _____ (2558). แผนยุทธศาสตร์ กระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2559-2564. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.industry.go.th/psd>.
- กระทรวงแรงงาน. (2557). สรุปสภาวะการเศรษฐกิจแรงงาน สิงหาคม 2557. ค้นเมื่อ 3 กันยายน 2557, จาก <http://www.mol.go.th>.
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2557). รายชื่ออุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://www.diw.go.th/hawk/>.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2554). 8K's+5K': ทูมมนุษย์คนไทยรองรับประชาคมอาเซียน. ค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2557, จาก <https://www.gotoknow.org>.
- จีระพงศ์ เรืองกุล. (2555). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้หลักสมรรถนะ : ประสบการณ์จากบริษัทชั้นนำ. ค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://journal.fms.psu.ac.th/>.
- ดร. ไกรศรี. (2551). การพัฒนาศักยภาพ. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2557, จาก <http://www.cdd.go.th/creat/november47/4711091.htm>.
- พสุ เดชะรินทร์. (2544). เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____ (2548). Balanced scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนมณัฐ รุราช กังวานสุขพันธ์. (2557). ทูมมนุษย์-ปัจจัยเร่งการเป็นผู้ประกอบการระหว่างประเทศในยุคการค้าเสรีอาเซียน. วารสารบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 37 (142) . ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2558. จาก <http://www.jba.tbs.tu.ac.th>.
- ชนงกรณ์ ภูณทนต์. (2557). หลักการจัดการ องค์การและการจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา มธุระเมธา. (2557). ความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ การมุ่งเน้นตลาด และความสามารถขององค์การ : สร้างความเป็นนานาชาติของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย-ตามแนวคิดฐานทรัพยากร. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 37(144). ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2558, จาก <http://www.jba.tbs.tu.ac.th> .

- ทงศักดิ์ โสวัจัสสตากุล. (2552). ปัจจัยของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศของสถาบันการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นิสดารักษ์ เวชยานนท์. (2551). มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์: บทความวิชาการ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2556). การจัดการสมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 8) (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ลกรุ๊ป.
- วรรณภา ลือกิตินันท์. (2557). แนวทางการสร้างองค์กรสุขภาวะในบริษัทข้ามชาติ: กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตในภาคตะวันออก. วารสารวิทยาการจัดการ, 31 (1) . ค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2558 จาก <http://journal.fms.psu.ac.th/index.php/>
- ศศิวิมล แสงสุวรรณ อนิรุทธ์ ผงคลี และอัจฉริยา อิศสระไพบูลย์. (2556). ผลกระทบของกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 32 (6) , ค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2557 จาก <http://chonlinet.lib.buu.ac.th/opac/servlet/SimpleSearch>.
- สรพล บุรณกุล. (2552). ความสามารถและวิธีการของการจัดการนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมไทย : ศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตสิ่งทอสิ่งถักขนาดกลางและขนาดย่อม. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.). ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2557 จาก <http://www.tnrr.in.th/2558/>
- สานิตย์ หนูนิล. (2556). การพัฒนาจริยธรรมในองค์กรผ่านกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์. จากวารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปะ 33(1), ค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2557 จาก <http://www.tci-thaijo.org>.
- อเนก ทวรรณการ. (2555). ทุนมนุษย์” แกนกลางทุนทั้งปวง. ค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2557, จาก http://chanayus.blogspot.com/2011/10/blog-post_01.html.
- Aaker, D. A. Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York : John Wiley & Son.
- Black, K. (2006). *Business statistics: contemporary decision making*. (4thed). USA : John Wiley & Son :

การจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
Community Enterprise Management in Kantharawichai District,
Maharakham Province

อุษา เหล่าตัน* ประโยชน์ สงกลิ่น² และ วินัย ผลเจริญ³

Usa laoton* Prayote Songklin² and Vinai Poncharoen³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย และศึกษาข้อเสนอแนะการจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 355 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า แบบสอบถามปลายเปิด และแบบสัมภาษณ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเสนอผลการวิจัยโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการวิสาหกิจชุมชน โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการจัดองค์การ ด้านการวางแผน และด้านการนำ การศึกษาในครั้งนี้ได้เสนอแนะการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในหลายประเด็น ด้านการวางแผน ได้แก่ กลุ่มควรมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมรับการสั่งซื้อในช่วงเทศกาล ด้านการจัดองค์การ ได้แก่ กลุ่มควรมีการคัดเลือกสมาชิกให้เหมาะสมตามความถนัด ความชำนาญ และประสบการณ์เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มมีคุณภาพยิ่งขึ้น ด้านการนำ ได้แก่ ผู้นำควรมีการรับฟังความคิดเห็นให้คำปรึกษาแนะนำ และร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาร่วมกัน และด้านการควบคุม ได้แก่ คณะกรรมการควรมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน และบันทึกระบบบัญชีให้เป็นประจำ

คำสำคัญ : การจัดการ สมาชิกวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรสาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master's degree Student, Master of Public Administration (Public Policy), Maharakham University

² Associate Professor, Lecturer at College of Politics and Governance, Maharakham University

³ Assistant Professor, Lecturer at College of Politics and Governance, Maharakham University

Abstract

The purpose of this study was to study community enterprise management in Kantharawichai District and suggestions for community enterprise management in Kantharawichai District, Mahasarakham Province. The samples of this study were 355 community enterprises members in Kantharawichai District, Mahasarakham Province. Sampling is selected by accidental method. The data were collected by rating scale questionnaire, open-ended questionnaire, and interview form. Statistics used for analyzing data were: percentage, mean, and standard deviation. Results were presented by analytical descriptive. The results indicated that. The members of community enterprises in Kantharawichai District, Mahasarakham Province, have the opinions on community enterprise management in overall at high level. Considering in each aspect, they have the opinions on community enterprise management at high level in every aspect, arranging order from the highest to the lowest as the following: controlling aspect, organizing aspect, planning aspect, and leading aspect. The suggestions on the development of community enterprises in Kantharawichai District, Mahasarakham Province, are as follow: For planning aspect, group should have advance plans in order to prepare for the festival seasons. For organizing aspect, group should recruit appropriately members according to their aptitude, skills, and experiences in order to reach the quality and sustainability of the community's operation. For a leading aspect, group leaders should listen to comments from members, give advice and suggestions, and jointly consider solutions. For a controlling aspect, the group's committee should report the results of performances and regularly record an accounting system.

Keywords : Management, Memberships of community Enterprises, in Kantharawichai District

1. บทนำ

วิสาหกิจชุมชนเป็นหน่วยประกอบการที่มีกรรมสิทธิ์ร่วมคล้ายบริษัทหรือสหกรณ์ในบริบทของหน่วยประกอบการของชุมชนที่จัดตั้งขึ้นมาไม่เน้นกำไร (แต่ไม่ปฏิเสธกำไร) แต่เน้นการส่งเสริมและการพัฒนาจะเลือกใช้คำว่า วิสาหกิจชุมชนในแนวทางของหน่วยประกอบการที่น่าจะนับว่าเป็นวิสาหกิจชุมชนมีจำนวนมากพอสมควร เช่น กลุ่มการผลิต กลุ่มร้านค้าและกลุ่มออมทรัพย์ต่างๆ เป็นต้น ในการพัฒนาและส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนจำเป็นต้องอาศัย ทรัพยากรนโยบาย มาตรการและระเบียบกฎเกณฑ์ที่มีแนวทางชัดเจนและทุกฝ่ายทุกคนในชุมชนต้องทำความเข้าใจร่วมกัน เพื่อสื่อความหมายให้ตรงกัน จึงจะนำไปสู่แนวปฏิบัติที่เป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพได้ โดยมีองค์ประกอบทั้งกลไกการผลิต กลไกการค้า กลไกการเงิน รวมถึงกลไกการบริโภค ประสานสัมพันธ์กันการดำเนินการที่น่าไปสู่รายได้ ค่าใช้จ่าย การลงทุน การออม หนี้สิน การบริหารจัดการองค์กร การเงิน การตลาด มาตรฐาน (ทวีศักดิ์ นพเกสร, 2544 : 61)

พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ.2548 มีเจตนารมณ์ให้มีการส่งเสริมความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น การสร้างรายได้ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การพัฒนาความสามารถในการจัดการ และการพัฒนารูปแบบของวิสาหกิจชุมชน ส่งผลให้ชุมชนพึ่งพาตนเองและพัฒนากระบวนการเศรษฐกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็งรวมถึงการพัฒนาวิสาหกิจไปสู่การเป็นผู้ประกอบการกิจการในระดับสูงขึ้นไป (ราชกิจจานุเบกษา, 2548 : 9-10)

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 มีแนวคิดที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8-10 โดยยังคงยึดหลักการปฏิบัติ ตาม “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และขับเคลื่อนให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติที่ชัดเจน ในทุกภาคส่วน ทุกระดับ ยึดแนวคิดการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มีการเชื่อมโยงทุกมิติของ การพัฒนาอย่างบูรณาการ ทั้งมิติตัวตน สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้พร้อม เผชิญการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับปัจเจก ครอบครัว ชุมชนสังคม และประเทศชาติ ขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญ กับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมในกระบวนการพัฒนาประเทศ ชุมชนท้องถิ่นเป็นกลไกที่มีความสามารถ ในการบริหารจัดการ มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเชื่อมโยงกันเป็นสังคมสวัสดิการ เป็นพลังหลักใน การพัฒนาฐานรากของประเทศให้มั่นคงชุมชนพึ่งตนเองสามารถบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ราชกิจจานุเบกษา, 2554 : 9)

นโยบายของรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายบริหารจัดการโครงการ หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ให้มีศักยภาพด้วยการสนับสนุนให้ชุมชนวิสาหกิจชุมชนใช้ทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่น ผนวกกับองค์ความรู้สมัยใหม่เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพสินค้าและบริการ การเข้าถึงแหล่งทุนและการตลาดเชิงรุก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยส่งเสริมให้มีศูนย์กระจายและแสดงสินค้าถาวรในภูมิภาค และเมืองท่องเที่ยวหลักที่ เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว และการส่งออก (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2554 : 10) และส่งเสริมให้ประชาชน เข้าถึงแหล่งเงินทุนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยให้เป็นทั้งแหล่ง เงินทุนแก่ผู้ประกอบการและเป็นช่องทางการออมของประชาชน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้มีรายได้น้อย รวมถึงการพัฒนาขีด ความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรทางการเงินชุมชน กลุ่มเกษตรกร กลุ่มอาชีพต่าง ๆ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และสหกรณ์ทุกระดับพร้อมกับการพัฒนาความรู้พื้นฐานทางการเงินแก่ประชาชน (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2554 : 12) จากนโยบายภาครัฐเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนและพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากหญ้าของประเทศด้วย การส่งเสริมให้ชุมชนรวมกลุ่มกันประกอบกิจกรรมในลักษณะของ “วิสาหกิจชุมชน” โดยมุ่งสนับสนุนเศรษฐกิจชุมชน ให้มีความเข้มแข็ง ส่งเสริมชุมชนในการจัดกระบวนการเรียนรู้จัดการทรัพยากร การผลิต การตลาด และจัดการทุนให้ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชนบนพื้นฐานของการสร้างที่ยั่งยืน (จักร ดิงศกทิพย์, 2549 : 74) ปัจจุบันสำคัญใน การจัดการวิสาหกิจชุมชนที่จะประสบผลสำเร็จไม่ใช่การบริหารจัดการทรัพยากร การบริหารจัดการแรงงานและเงินทุน หากเป็น “การประกอบการ” หรือ วิสาหกิจ (Enterprise) ซึ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์การบริหารจัดการข้อมูลและ ความรู้เป็นหลัก (สำนักส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2547: 3-8)

ประชาชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คือ การทำนา และมีอาชีพเสริมจาก กิจกรรมอื่น ๆ เช่น การทอผ้า การตัดเย็บ การจักสาน การแปรรูปอาหาร การผลิตด้านการเกษตร การเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น การประกอบอาชีพที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันของชุมชนรวมถึงรูปแบบการดำเนินชีวิต จึงทำให้เกิดการรวมกันเป็น กลุ่ม และดำเนินการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัยมีจำนวน 287 กลุ่ม และมี การประเมินผลการดำเนินงานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบว่า มีระดับดี 6 กลุ่ม ระดับปานกลาง 187 กลุ่ม และระดับต้อง ปรับปรุง 18 กลุ่ม ยังไม่ได้รับการประเมิน 76 กลุ่ม แยกเป็นประเภทสินค้าระดับดี 6 กลุ่ม ระดับปานกลาง 139 กลุ่ม ต้องปรับปรุง 15 กลุ่ม และยังไม่ประเมิน 71 กลุ่มประเภทบริการ ระดับปานกลาง 48 กลุ่มต้องปรับปรุง 3 กลุ่ม และยังไม่ประเมิน 5 กลุ่ม (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2557 : เว็บไซต์) ซึ่งอาจเกิดจาก การจัดการ และกระบวนการจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทำให้บางกลุ่มประสบผลสำเร็จ บางกลุ่มไม่ประสบ ผลสำเร็จหรือยกเลิกไปดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาวิสาหกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็งพึ่งตนเองได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่สังคม

ที่มีความสุขอย่างยั่งยืน และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยมีจุดมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษาการจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย และศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกวิสาหกิจชุมชนและจากการสัมภาษณ์ตัวแทนสมาชิกวิสาหกิจชุมชนและตัวแทนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ (พัฒนาชุมชนอำเภอกันทรวิชัย , เกษตรอำเภอกันทรวิชัย) ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน กำหนดแนวทางพัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้สนใจต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดกระบวนการจัดการของสตีเฟนส์ พี. ร็อบบินส์ และแมรี เคล้าเตอร์ (วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2550: 4 ; อ้างอิงมาจาก Stephen P.Robbins and Mary Coulter, 2007) ดังนี้ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

การจัดการ หมายถึง การร่วมมือกันดำเนินงานของกลุ่มบุคคล เพื่อให้งานสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยอาศัยปัจจัยซึ่งได้แก่คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร และทรัพยากร ที่ดิน แรงงาน และทุน โดยผ่านกระบวนการจัดการดังนี้

1. ด้านการวางแผน (Planning) หมายถึงกระบวนการกำหนดนโยบาย แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าหมายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทั้งการรวบรวมและประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ
2. ด้านการจัดองค์การ (Organizing) หมายถึงกระบวนการจัดโครงสร้างขององค์การการจัดกลุ่มงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดสายบังคับบัญชาที่มีหน้าที่ในการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันรวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรให้กับองค์การ และจัดคน จัดคน และวัสดุสิ่งของทั้งหมดขององค์การ
3. ด้านการนำ (Leading) หมายถึง กระบวนการสั่ง และการจูงใจ การชักนำ การชี้นำการให้คำแนะนำ และคำปรึกษา การกระตุ้น การสื่อสาร การยกย่องชมเชย การดำเนินิตเตียนให้ทุกฝ่ายร่วมแรงร่วมกันทำงานอย่างเต็มใจบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมาย
4. ด้านการควบคุม (Controlling) หมายถึง การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานการวัดผลการปฏิบัติงาน กิจกรรม เพื่อให้มีมาตรฐาน มีคุณภาพ การทบทวน และปรับวิธีการควบคุม การแก้ไขความบกพร่อง การเปรียบเทียบ และติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานที่กำหนด

การจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย สอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวลักษณ์ แกมศิริ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน พบว่าสมาชิกกองทุนโดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุน โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านการอำนวยการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุม สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุน โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากไม่แตกต่างกัน ยกเว้นการอำนวยการ สมาชิกกองทุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนโดยรวมและด้านการวางแผนด้านการอำนวยการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุมไม่แตกต่างกัน โดยสรุปการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของรัตมี

พลรัตน์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจั้น อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย พบว่า 1) สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง เห็นว่ามีการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านโดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านการวางแผนด้านการอำนวยการ และด้านการควบคุม อยู่ในระดับมาก และมีการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับปานกลาง 2) สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่องต่างกัน มีความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง คือ ควรมีการวางแผนการจัดสรรใช้เงินกองทุนในอนาคตอย่างรอบคอบ แต่งตั้งคณะกรรมการที่มีความพร้อมความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคน ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้กฎ ระเบียบเพื่อบริหารจัดการกองทุนและมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานและคณะกรรมการกองทุนในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยสรุปสมาชิกกองทุนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจั้น เห็นว่ามีการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่องต่างกันมีการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันงานวิจัยของนางยุพาภรณ์ ชัยเสนา และนางสุวิรัตน์ เมืองโคตร (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษากระบวนการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนเพื่อความยั่งยืนในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนของกลุ่ม ประกอบด้วย การวางแผนการผลิต วัตถุดิบ ความชำนาญในการผลิต การตลาด การควบคุม แรงงาน เงินทุน การติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอก การบริหารจัดการองค์กร ความเป็นผู้นำและการมีส่วนร่วมของสมาชิก ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว ส่งผลที่ดีในการบริหารจัดการและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันปัญหาและแนวทางในการแก้ไข ได้แก่ การวางแผนด้านการตลาด วัตถุดิบแรงงาน การควบคุม การบริหารจัดการองค์กร แนวทางแก้ไข คณะกรรมการกลุ่มประชุมสมาชิกเพื่อรับฟังความคิดเห็นเพื่อการแก้ไขปัญหาส่วนกันในส่วนปัญหาเชิงวิชาการจะได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมเป็นพี่เลี้ยงและร่วมแก้ไขปัญหาและงานวิจัยของนางเจตสุภา พิมพะนิตย์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย พบว่า สมาชิกวิสาหกิจชุมชนในอำเภอเมืองหนองคายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการอำนวยการด้านการประสานงานด้านการจัดองค์การ ด้านการงบประมาณ ด้านการวางแผน ด้านการเสนอรายงาน และด้านการบุคคลเข้าทำงาน ข้อเสนอแนะของสมาชิกวิสาหกิจชุมชนอำเภอเมืองหนองคาย เห็นว่าควรมีการวิเคราะห์อุปสรรคและปัญหาในการดำเนินงานของวิสาหกิจ สมาชิกควรแสวงหาแหล่งวัตถุดิบราคาถูกที่จะนำมาผลิตสินค้าได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง เมื่อพบว่าสมาชิกมีความขัดแย้งควรแก้ปัญหาโดยยึดมติของคณะกรรมการวิสาหกิจชุมชน จัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ จัดบันทึกการประชุมและบันทึกการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ระดมทุนจากสมาชิกด้วยการถือหุ้น มอบรางวัลให้แก่สมาชิกผู้ทำคุณประโยชน์ ข้อเสนอแนะของเกษตรประจำตำบล หัวหน้าศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เห็นว่า วิสาหกิจชุมชนควรมหาแหล่งเงินทุนในการดำเนินงาน ควรกำหนดราคาจำหน่ายอย่างเหมาะสมมีการผลิตต่อเนื่อง และการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอื่นๆ เพื่อขอคำแนะนำ มีการร่วมคิดและกำหนดบุคคลเข้าทำงานอย่างเหมาะสมตามถนัด มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อเพิ่มทักษะทำแทนกันได้ การจัดบันทึกรายรับ-จ่ายทุกครั้ง จัดทำงบการเงินเพื่อส่งต่อการตรวจสอบและสรุปผลในรอบปี วางแผนการผลิตปรับปรุงคุณภาพสินค้าเพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาด

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จำนวน 3,656 คน (ระบบสารสนเทศวิสาหกิจชุมชน สำนักงานงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2557: เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่สมาชิกวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จำนวน 355 คน โดยเปิดตารางKrejcieand Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 :43)ผู้ให้ข้อมูลหลักตัวแทนสมาชิกวิสาหกิจชุมชนที่ประสบผลสำเร็จ และไม่ประสบผลสำเร็จ แบ่งตามประเภทวิสาหกิจชุมชน จำนวน 16 คน และตัวแทนเจ้าหน้าที่ของรัฐ (พัฒนาชุมชนอำเภอกันทรวิชัย, เกษตรอำเภอกันทรวิชัย) จำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แบบตัวเลือก (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการวิสาหกิจชุมชนชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ 4 ด้าน ๆ ละ 6 ข้อ รวมทั้งสิ้น 24 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการจัดการกลุ่มวิสาหกิจชุมชน 4 ด้านและแบบสัมภาษณ์ จำนวน 2 ชุด ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นตัวแทนสมาชิกวิสาหกิจชุมชนจำนวน 16 คนจากตัวแทนสมาชิกวิสาหกิจชุมชนที่มีการดำเนินงานต่อเนื่องประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จ เลือกแบบเจาะจง ประเภทสินค้า ประสบผลสำเร็จ 4 คน ไม่ประสบผลสำเร็จ 4 คน ประเภทบริการ ประสบผลสำเร็จ 4 คน ไม่ประสบผลสำเร็จ 4 คน และชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (พัฒนาชุมชนอำเภอกันทรวิชัย จำนวน 2 คน และ เกษตรอำเภอกันทรวิชัย จำนวน 2 คน) จำนวน 4 คน ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามเป็นเวลา 2 สัปดาห์ และสัมภาษณ์ด้วยตนเองเป็นเวลา 2 สัปดาห์

3.2 คุณภาพของเครื่องมือวัด

คุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงโดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ระหว่างรายข้อกับทั้งฉบับ (Item-total Correlation)โดยมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.644 - 0.924 และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้านและทั้งฉบับ (Reliability)โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.984ซึ่งสอดคล้องกับ บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 156) ได้เสนอค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ต้องมีค่า0.20 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา(Alpha - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามใช้ Item – total Correlation และสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

การจัดการวิสาหกิจชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การจัดการ
1.ด้านการวางแผน	3.57	0.69	มาก
2.ด้านการจัดองค์การ	3.57	0.62	มาก
3.ด้านการนำ	3.56	0.69	มาก
4.ด้านการควบคุม	3.62	0.56	มาก
รวม	3.58	0.73	มาก

จากตาราง 1 พบว่าสมาชิกวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการวิสาหกิจชุมชน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา ได้แก่ ด้านการควบคุม ($\bar{X} = 3.62$) ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ ($\bar{X} = 3.57$) และด้านการนำ ($\bar{X} = 3.56$)

ตาราง 2 การจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการวางแผน เป็นรายชื่อ

ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การจัดการ
1.ท่านร่วมประชุมทำแผนระหว่างกรรมการ และสมาชิกเพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางของกลุ่มอย่างชัดเจน	3.89	0.99	มาก
2.ท่านร่วมวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ สินค้าใหม่อย่างชัดเจน	3.61	0.92	มาก
3.ท่านร่วมวางแผนด้านการตลาด และการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอย่างชัดเจน	3.61	0.92	มาก
4.ท่านร่วมวางแผนด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของกลุ่มอย่างชัดเจน	3.41	0.15	ปานกลาง
5.ท่านร่วมวางแผนถ่ายทอดความรู้และพัฒนาสมาชิกรุ่นใหม่เพื่อสืบทอดงานกลุ่มอย่างชัดเจน	3.47	0.53	ปานกลาง
6.ท่านร่วมประชุมพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของกลุ่มอย่างชัดเจน	3.44	0.62	ปานกลาง
รวม	3.57	0.69	มาก

จากตาราง 2 พบว่าสมาชิกวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการวิสาหกิจชุมชนด้านการวางแผน เป็นรายชื่ออยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา ได้แก่ ท่านร่วมประชุมทำแผนระหว่างกรรมการและสมาชิกเพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางของกลุ่มอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.89$) ท่านร่วมวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือสินค้าใหม่อย่างชัดเจนและท่านร่วมวางแผนด้านการตลาดและการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.61$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก

ที่สุดและรองลงมา ได้แก่ ท่านร่วมวางแผนถ่ายทอดความรู้และพัฒนาสมาชิกรุ่นใหม่เพื่อสืบทอดงานกลุ่มอย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.47$) ท่านร่วมประชุมพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นของกลุ่มอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.44$) และท่านร่วมวางแผนด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.41$)

ตาราง 3 การจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจัดองค์การเป็นรายข้อ

ด้านการจัดองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การจัดการ
1.ท่านคิดว่ากลุ่มมีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับของกลุ่มอย่างชัดเจน	3.54	0.71	มาก
2.ท่านคิดว่ากลุ่มมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน	3.34	0.41	ปานกลาง
3.ท่านคิดว่ากลุ่มมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการอย่างเหมาะสม	3.92	0.96	มาก
4.ท่านคิดว่ากลุ่มมีการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน/รายงานทางการเงินชัดเจนและมีการนำเสนอให้สมาชิกทราบ	3.64	0.92	มาก
5.ท่านคิดว่ากลุ่มของท่านมีการกำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิก	3.60	0.20	มาก
6.ท่านคิดว่ากลุ่มมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสม	3.39	0.51	ปานกลาง
รวม	3.57	0.62	มาก

จากตาราง 3 พบว่าสมาชิกวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการวิสาหกิจชุมชนด้านการจัดองค์การ เป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่ากลุ่มมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.92$) ท่านคิดว่ากลุ่มมีการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน/รายงานทางการเงินชัดเจนและมีการนำเสนอให้สมาชิกทราบ ($\bar{X} = 3.64$) ท่านคิดว่ากลุ่มของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิก ($\bar{X} = 3.60$) และท่านคิดว่ากลุ่มมีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับของกลุ่มอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.54$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่ากลุ่มมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.39$) และท่านคิดว่ากลุ่มมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.34$)

ตาราง 4 การจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการนำเป็นรายข้อ

ด้านการนำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การจัดการ
1.ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบที่ตั้งไว้ใช้อำนาจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	3.61	0.61	มาก
2.ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการมีการสื่อสารให้สมาชิกทราบ และกระตุ้นให้ร่วมแรง ร่วมใจทำงาน	3.56	0.99	มาก
3.ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการมีการ ชมเชยยินดี สร้างขวัญ และกำลังใจ	3.62	0.36	มาก
4.ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับสมาชิก	3.53	0.99	มาก
5.ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการ/สมาชิกมีการรับฟังและระดมความคิดแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างกลุ่ม	3.51	0.71	มาก
6.ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการมีการให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา และร่วมกันแก้ปัญหา	3.50	0.51	ปานกลาง
รวม	3.56	0.69	มาก

จากตาราง 4 พบว่าสมาชิกวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการวิสาหกิจชุมชนด้านการนำ เป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการมีการชมเชยยินดี สร้างขวัญและกำลังใจ ($\bar{X} = 3.62$) ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบที่ตั้งไว้ใช้อำนาจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 3.61$) ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการมีการสื่อสารให้สมาชิกทราบ และกระตุ้นให้ร่วมแรงร่วมใจทำงาน ($\bar{X} = 3.56$) ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับสมาชิก ($\bar{X} = 3.53$) และท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการ/สมาชิกมีการรับฟังและระดมความคิดแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างกลุ่ม ($\bar{X} = 3.51$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการมีการให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา และร่วมกันแก้ปัญหา ($\bar{X} = 3.50$)

ตาราง 5 การจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการควบคุมเป็นรายข้อ

ด้านการควบคุม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การจัดการ
1.ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการมีการดูแลควบคุมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายรับ-รายจ่ายกลุ่มอย่างเป็นระบบและชัดเจน	3.70	0.43	มาก
2.ท่านคิดว่าคณะกรรมการมีการดูแลควบคุมการจดบันทึกการเงิน และจัดทำบัญชีรับ-จ่าย ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	3.88	0.70	มาก
3.ท่านคิดว่ากลุ่มมีการนำเก็บเอกสารหลักฐานอย่างเป็นระบบ	3.61	0.70	มาก
4.ท่านคิดว่ากลุ่มมีการวางระบบการควบคุมติดตามตรวจสอบการทำงานของ ของกลุ่ม	3.54	0.25	มาก
5.ท่านคิดว่าคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ ประธาน/สมาชิก ทราบเป็นระยะหรือตามกำหนดเวลาที่แน่นอน	3.49	0.96	ปานกลาง
6.ท่านคิดว่ากลุ่มมีการทบทวนผลการปฏิบัติงานระหว่างคณะกรรมการและ สมาชิกเพื่อนำผลไปปรับปรุงผลการดำเนินงานกลุ่มอย่างต่อเนื่อง	3.52	0.32	มาก
รวม	3.62	0.56	มาก

จากตาราง 5 พบว่าสมาชิกวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการวิสาหกิจชุมชนด้านการควบคุม เป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าคณะกรรมการมีการดูแลควบคุมการจดบันทึกการเงิน และจัดทำบัญชีรับ – จ่ายทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.88$) ท่านคิดว่าประธานกลุ่ม/คณะกรรมการมีการดูแลควบคุมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายรับ – รายจ่ายกลุ่มอย่างเป็นระบบและชัดเจน ($\bar{X} = 3.70$) ท่านคิดว่ากลุ่มมีการนำเก็บเอกสารหลักฐานอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.61$) ท่านคิดว่ากลุ่มมีการวางระบบการควบคุม ติดตามตรวจสอบการทำงานของของกลุ่ม ($\bar{X} = 3.54$) และท่านคิดว่ากลุ่มมีการทบทวนผลการปฏิบัติงานระหว่างคณะกรรมการและสมาชิกเพื่อนำผลไปปรับปรุงผลการดำเนินงานกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.52$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่าคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ประธาน/สมาชิกทราบเป็นระยะหรือตามกำหนดเวลาที่แน่นอน ($\bar{X} = 3.49$)

ข้อเสนอแนะการจัดการวิสาหกิจชุมชน	ความถี่
1. ด้านการวางแผน	
1.1 กลุ่มควรมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมรับการสั่งซื้อในช่วงเทศกาล	15
1.2 กลุ่มควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้แตกต่างจากผู้ผลิตรายอื่นเพื่อสร้างจุดขายให้สินค้ารวมทั้งเพิ่มช่องทางจำหน่ายให้มากขึ้น	12
1.3 กลุ่มควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการร่วมประชุมจัดทำแผนเพื่อกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนเป็นแนวทางเดียวกัน	9
1.4 กลุ่มควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มอย่างต่อเนื่อง	7
1.5 กลุ่มควรมีการหาตลาดและแหล่งเงินทุนเพื่อใช้หมุนเวียนในกลุ่ม	5

ข้อเสนอแนะการจัดการวิสาหกิจชุมชน	ความถี่
2. ด้านการจัดองค์การ	
2.1 กลุ่มควรมีการคัดเลือกสมาชิกให้เหมาะสม ตามความถนัด ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มมีคุณภาพ ยั่งยืน	13
2.2 กลุ่มควรให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามาร่วมกำกับดูแลการดำเนินงานของกลุ่มเพื่อช่วยให้คำแนะนำปรึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ	9
2.3 กลุ่มควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน และมีคุณภาพได้มาตรฐาน	5
3. ด้านการนำ	
3.1 ผู้นำควรมีการรับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษาแนะนำ และร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหา	15
3.2 ผู้นำควรมีวิสัยทัศน์ กล้าตัดสินใจพร้อมช่วยเหลือสมาชิกเมื่อเกิดปัญหา	13
3.3 ผู้นำควรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง มีการเสียสละและเฝ้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาต่อไป	10
3.4 ผู้นำควรมีการกระตุ้นสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกมีความมุ่งมั่นที่จะร่วมแรงร่วมใจดำเนินกิจกรรมในกลุ่ม	6
4. ด้านการควบคุม	
4.1 คณะกรรมการควรมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน และ บันทึกระบบบัญชีให้เป็นประจำ	14
4.2 ควรมีการควบคุม ดูแลกลุ่มในการดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับ และโปร่งใส	12
4.3 ควรมีการทบทวนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข	7
4.4 ควรจัดตั้งให้มีกลุ่มบุคคลเพื่อตรวจสอบทั้งคุณภาพของผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการ	4

ข้อเสนอแนะจากสมาชิกวิสาหกิจชุมชนเกี่ยวกับการจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอทับทิมสยาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการวางแผน ได้แก่กลุ่มควรมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมรับการสั่งซื้อในช่วงเทศกาล ด้านการจัดองค์การได้แก่กลุ่มควรมีการคัดเลือกสมาชิกให้เหมาะสม ตามความถนัด ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มมีคุณภาพ ยั่งยืนด้านการนำ ได้แก่ ผู้นำควรมีการรับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษาแนะนำ และร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาและด้านการควบคุม ได้แก่คณะกรรมการควรมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน และ บันทึกระบบบัญชีให้เป็นประจำ

สรุปผลการสัมภาษณ์สมาชิกวิสาหกิจชุมชน ดังนี้ ด้านการวางแผน มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน เพื่อวางแผนการปฏิบัติงาน วางแผนการตลาด การจัดทำระบบบัญชี และประชุมทุกสิ้นปี กลุ่มมีเป้าหมายชัดเจน เพื่อให้กลุ่มมีความมั่นคงยั่งยืน มีรายได้เพิ่มขึ้นด้านการจัดองค์การ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อควบคุมและปฏิบัติงานให้กลุ่มมีความเข้มแข็ง มั่นคง นอกจากนี้คณะกรรมการจะมีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ มีกฎ กติกา ระเบียบข้อบังคับให้สมาชิกปฏิบัติตามสมาชิกมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน รับฟังความคิดเห็นกัน ผู้นำกล้าตัดสินใจเมื่อเกิดปัญหาด้านการนำ ผู้นำมีคุณธรรม มีวิสัยทัศน์ ซื่อสัตย์ เสียสละ มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบพร้อมนำสิ่งใหม่มาพัฒนาไม่ว่าจะเป็นความรู้หรือเครื่องจักรและความเข้มแข็งเด็ดเดี่ยว กล้าตัดสินใจเป็นกันเองกับสมาชิก มีคำตอบแทนเบี่ยงเบนเพื่อกระตุ้นให้สมาชิกมีแรงจูงใจมีกฎ กติกา ระเบียบข้อบังคับของกลุ่มให้สมาชิกทุกคนปฏิบัติตาม กลุ่มมีการให้คำแนะนำปรึกษา หรือกันเมื่อเกิดปัญหาจะแก้ไกันเองในกลุ่มก่อนถ้าแก้ไขไม่สำเร็จจะปรึกษากับ พัฒนาชุมชน ,เกษตรอำเภอ เข้ามาให้ความช่วยเหลือทำให้กลุ่มมี

ความมั่นคง ช่วยกันทำงานและร่วมกัน แก้ไขปัญหาของกลุ่ม จึงทำให้กลุ่มมีความสามัคคีกลมเกลียวเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันและด้านการควบคุมควบคุมระบบบัญชีของกลุ่ม ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ควบคุมด้านการผลิต วัตถุดิบ การขึ้น ตวง ความสะอาด รสชาติ ควบคุมการตลาด สินค้าผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อถือและเชื่อมั่นก่อนส่งมอบให้ลูกค้า

สรุปผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนี้ ด้านการวางแผน ส่งเสริมและร่วมประชุมวางแผนจัดทำแผนธุรกิจชุมชน หาแหล่งเงินทุนหลักในพื้นที่สถาบันการเงินร่วมวางแผนพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์พัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ บรรจุกภัณฑ์ เป็นวิทยากรให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาส่งเสริมสนับสนุนประชาสัมพันธ์หาช่องทางตลาด พัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ บรรจุกภัณฑ์ ช่วยประชาสัมพันธ์กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และการนำวิสาหกิจชุมชนออกจากรวมถึงการพากลุ่มไปศึกษาดูงานให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการจัดองค์การ ร่วมส่งเสริมการบริหารงานในรูปของคณะกรรมการ และส่งเสริมการบริหารงานในรูปของธรรมาภิบาล เน้นการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ โปร่งใส ความคุ้มค่า บนพื้นฐานของระเบียบกลุ่มทบทวนบทบาทของคณะกรรมการ จัดหาคณะกรรมการที่มีความรู้เพื่อช่วยต่อยอดการจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และ ส่งเสริมให้กลุ่มมีกฎระเบียบข้อบังคับเพื่อให้กลุ่มยึดถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันด้านการนำ ประสานงานร่วมกันระหว่างภาคประชาชน ภาคราชการ และภาคเอกชน ในรูปแบบการช่วยเหลือ สนับสนุน ประสานงานกับสถาบันการเงินเป็นวิทยากรให้ความรู้ แนะนำในการบริหารจัดการเงินของกลุ่ม ส่งเสริมยกระดับผลิตภัณฑ์ สร้างขวัญกำลังใจกระตุ้นให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีการพัฒนาระดับตัวเองต่อยอดกลุ่มเกิดเป็นศูนย์เรียนรู้ หรือกลุ่มใหม่ (เครือข่าย) รวมถึง การเรียนรู้ในกลุ่มและรุ่นสู่รุ่นสืบทอดกันและแนะนำให้คณะกรรมการใช้หลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้อำนาจ ให้ถูกต้องไม่เลือกปฏิบัติให้เป็นธรรมยุติธรรมด้านการควบคุมควบคุมส่งเสริมผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานก่อนออกสู่ตลาด เช่น มอก , อย , มผช และ อื่น ๆ เพื่อสร้างความเชื่อถ้อยกระดับสู่สากลทั้งรูปแบบ มาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ การบรรจุหีบห่อ ช่องทางการตลาด ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการจดสิทธิบัตร เพื่อสร้างความเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ ควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานของกลุ่ม และรายงานผลการจัดการกลุ่มวิสาหกิจเป็นประจำ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่สนใจสามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน กำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมพัฒนา ปรับปรุง ส่งเสริมกลุ่มวิสาหกิจชุมชนให้มีการดำเนินกิจกรรมอยู่ตลอดเวลา มีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ ตรงตามความต้องการของตลาด และผู้บริโภค

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้หน่วยงานภาครัฐ และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ทราบถึงปัญหาและความต้องการของสมาชิก ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจชุมชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเข้าถึงแหล่งเงินทุน การพัฒนาส่งเสริมผลิตภัณฑ์ ออกแบบผลิตภัณฑ์ สร้างเอกลักษณ์ของกลุ่ม ส่งเสริมช่องทางการจำหน่าย การตลาด การนำเทคโนโลยี และเครื่องจักรเข้ามา พูนแรงงานคน รวมถึงระบบการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านการจัดทำบัญชี

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่สนใจควรทำการวิจัย เรื่อง กระบวนการบริหารและผลการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้สำเร็จและความล้มเหลวใน

ด้านการบริหารจัดการเพื่อสรุปเป็นบทเรียนและหาแนวทางการนำไปขยายผลในกลุ่มอื่นๆ ในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เรื่อง การจัดการวิสาหกิจชุมชน ในเชิงเปรียบเทียบของจำนวนสมาชิก เงินทุน ประเภทของวิสาหกิจชุมชน ระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบล หรือในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับต่างๆ และ เรื่อง การศึกษาแนวโน้มในอนาคตการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวของวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

5.4 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี มีความยั่งยืนและเป็นข้อสนเทศต่อผู้ที่สนใจเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการจัดการการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

6.สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการจัดการวิสาหกิจชุมชน และข้อเสนอแนะการจัดการวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกร การศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกมากกว่า 4 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการวิสาหกิจชุมชนโดยรวมและรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมา ได้แก่ด้านการควบคุม ด้านการองค์การ ด้านการวางแผน และด้านการนำ และมีข้อเสนอแนะด้านการวางแผน ได้แก่กลุ่มควรมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อเตรียมรับการสั่งซื้อในช่วงเทศกาล ด้านการจัดองค์การได้แก่กลุ่มควรมีการคัดเลือกสมาชิกให้เหมาะสมตามความถนัดความชำนาญและประสบการณ์เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มมีคุณภาพยั่งยืนด้านการนำได้แก่ผู้นำควรมีการรับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษาแนะนำ และร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาพร้อมกันและด้านการควบคุมได้แก่คณะกรรมการควรมีการรายงานผลการปฏิบัติงาน และ บันทึกระบบบัญชีให้เป็นประจำ

เอกสารอ้างอิง

- จักร ดิงศภิตย์. (2549). *การจัดการยุคใหม่ : กลยุทธ์การบริหารผลการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เจตสุภา พิมพ์นิตย์. (2554). *แนวทางการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย*.
- วิทยานิพนธ์ บธ.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- ทวีศักดิ์ นพเกษตร. (2544). *วิกฤตเกษตรกร วิกฤตสังคมไทย*. กรุงเทพฯ :ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2548). *พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ.2548*. เล่ม 122 ตอนที่ 6 ก.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 11*. เล่ม 128 ตอนพิเศษ 152 ง 14 ธันวาคม 2554.
- ยุพารณ ชัยเสนาและนางสุรรัตน์ เมืองโคตร. (2554). *กระบวนการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนเพื่อความยั่งยืนในจังหวัดกาฬสินธุ์*. รายงานการวิจัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- เยาวลักษณ์ แกมศิริ. (2553). *การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- รัศมี พลรัตน์. (2554). การบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจั้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิรัช สงวนวงศ์งาน.(2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ Management.กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี. (2554). แฉลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร. กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน . (2557). รายงานสรุปการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน/เครือข่ายวิสาหกิจชุมชน .ค้นเมื่อ 21 มิถุนายน2557, จาก http://smce.doae.go.th/smce1/report/select_report_smce_regis.php
- สำนักส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. (2547).ยุทธศาสตร์การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. กรุงเทพฯ : กองพัฒนา อาสาสมัครและผู้นำท้องถิ่น.

การจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรอง (Conflict Management by Negotiation)

จิรัฐ ชวนชม¹ ชิดชม กันจุฬา² นิธิพัฒน์ สุทธิธรรม³ และ สุชาดา อภิรัตน์⁴
Jirat Chuanchom¹ Chidchom kunjula² Nithipat Suthitum³ and Suchada Apiratana⁴

บทคัดย่อ

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งในรูปแบบใด หรือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับใดก็ตาม จะส่งผลกระทบต่อองค์กร ถ้าผู้บริหารสามารถบริหารความขัดแย้งได้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้น ในฐานะที่เป็นผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ในการจัดการความขัดแย้งถึงแม้ว่าจะไม่สามารถจะจัดการความขัดแย้งที่มีอยู่ให้หมดไปได้ แต่ก็ต้องพยายามควบคุมระดับความขัดแย้งให้มีความรุนแรงที่ลดลงหรือใช้ความขัดแย้งที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร คือ นำความขัดแย้งมาใช้ในการกระตุ้นการทำงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สร้างความก้าวหน้าและพัฒนาขององค์กร อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ผู้บริหารองค์กรไม่สามารถจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้นั้นจะส่งผลเสีย คือ ทำให้เกิดความแตกแยกในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียดและเสียสุขภาพจิตในการทำงาน ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ทำให้เกิดการสื่อสารที่บิดเบือนไปและรวมทั้งมีการปกปิดข่าวสาร ความขัดแย้งภายในองค์กรทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสุขและจะส่งผลทำให้ลาออกจากองค์กร ผลที่ตามมา คือ องค์กรสูญเสียบุคลากรที่จะทำงาน ดังนั้น ถ้าสามารถจัดการความขัดแย้งได้จะส่งผลที่ดีทำให้เกิดการสร้างสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ

คำสำคัญ : การจัดการความขัดแย้ง, การเจรจาต่อรอง

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

² อาจารย์สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

⁴ อาจารย์โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

^{*} Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Management Science, Suan Dusit University

² Lecturer, Department of Tourism and Hotel Management, Pathumthaini University

³ Assistant Professor, Ph.D., Graduate School, Suan Dusit University

⁴ Lecturer, School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University

Abstract

Any form of conflicts in any level would affect an organization. If these conflicts can be managed and controlled in an appropriate level, they are going to benefit the company. Therefore, managers shall find approaches to handle and manage the issues. Although it is not possible to deal with all the conflicts, level of conflicts needed to be contained and minimized or used for advantages and create innovations for organization. Conflicts can stimulate working atmosphere in order to promote advancement and development of the organization. However, in case that managers cannot control the conflicts in an appropriate level, the organization may be faced with disagreements, stress, negative attitude and distrust in the workplace, miscommunication and concealing of information. Conflicts within organizations will impose negative attitude and unhappiness among employees. Some of them may choose to leave the organization. Therefore, it is vital for organizations to determine ways to contain conflicts and use them to improve efficiency of the organizations.

Keyword: Conflict Management, Negotiation

1. บทนำ

ปัจจุบันนี้ความขัดแย้งมีอยู่เกือบทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้เกิดปัญหาขึ้นมากมายทำให้การดำเนินงานในแต่ละองค์กรไม่ราบรื่นเท่าที่ควร นอกจากนี้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีอยู่หลายระดับ อาทิ ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และความขัดแย้งระหว่างองค์กร ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งดังกล่าวมาจากความต้องการของตนเอง กลุ่มคน ทีมงาน หรือแม้แต่ในระดับองค์กรที่มีต่อความต้องการในทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและผลประโยชน์ที่ได้รับไม่เท่าเทียมกันส่งผลทำให้เกิดความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันทำให้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้และอีกสาเหตุหนึ่งที่มีส่วนก็คือความแตกต่างในสภาพแวดล้อมและแต่ละคนมีความเชื่อ ค่านิยมที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมที่แตกต่างกันเมื่อแต่ละคนมีพฤติกรรมต่างก็แสดงออกถึงความความต้องการและความคิดเห็นของตนเองที่แตกต่างกันออกมาเมื่อแต่ละคนแสดงออกทางด้านพฤติกรรมออกมาที่แตกต่างกันเมื่อการแสดงออกที่แตกต่างกันมาอยู่รวมกันอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ซึ่ง พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544: 277) ได้กล่าวถึงผลเสียของความขัดแย้งไว้ว่า อาจจะทำให้องค์การขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ถ้าหากผู้บริหารไม่รู้จักแก้ไขและสาเหตุของความขัดแย้งของบุคคลภายในองค์กรมีอยู่หลายประการด้วยกัน การแก้ไขจึงต้องใช้วิธีการที่แตกต่างกันด้วย มิฉะนั้นอาจมีการแก้ไขปัญหาก็ไม่ถูกต้อง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรจะส่งผลต่อภาวะจิตใจที่ทำให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมทางลบต่อคนรอบข้างและองค์กร ทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานลดลง (กนกพัชร มาวิชัย และคณะ, 2558)

นอกจากนี้ยังสามารถมองความขัดแย้งในอีกมุมมองในคือ ความขัดแย้งในบางครั้งส่งผลต่อการกระตุ้นในการทำงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สร้างความก้าวหน้าและพัฒนาขององค์กรทำให้เกิดสิ่งสร้างสรรค์ต่างๆ ถ้าสามารถบริหารความขัดแย้งได้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะเป็นประโยชน์อันมหาศาลนานัปการ นอกจากนั้นแล้วการที่บุคคลที่มีความสุขในการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถและอยู่ร่วมกับองค์กรได้ในระยะเวลายาว (เพทยา เพียรทองและคณะ, 2558)

2. ความหมายของความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง (Conflict) นั้น มีความหมายที่หลากหลายและแตกต่างกันออกไปซึ่งมีนักวิชาการและผู้ให้ความหมายของความขัดแย้ง มีดังต่อไปนี้

Carell, Jennings and Heavrin (1997) ได้ให้ความหมายความขัดแย้งดังนี้ ความขัดแย้ง หมายถึง บุคคลทั้งสองคนพิจารณาเห็นถึงความไม่เท่าเทียมกันของเป้าหมายที่ตนเองต้องการและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้เกิดความขัดแย้งอีกฝ่ายต่อการบรรลุเป้าหมายหรือได้รับทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด

Greenberg and Baron (1997) กล่าวว่า ความขัดแย้ง หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มรับรู้ว่าคุณค่ากลุ่มอื่นได้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งจะส่งผลเสียในทางลบ หรือความไม่เท่าเทียมกันให้เกิดขึ้นต่อความต้องการหรือประโยชน์ของตน

KenanSpaho (2013) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นปกติในหลาย ๆ องค์การ เนื่องจาก แต่ละบุคคลมีความคิดเห็นที่ต่างกันอย่างหนึ่งซึ่งจะส่งผลเสียในทางลบ หรือความไม่เท่าเทียมกันให้เกิดขึ้นต่อได้ และการที่องค์การมีความขัดแย้งเกิดขึ้นมากมายเป็นสิ่งที่ไม่ดี

Mary Scannen (2010) กล่าวถึง ความขัดแย้ง คือ ความแตกต่างของการรับรู้ของแต่ละบุคคล เป้าหมายของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ผลที่ตามมา ความขัดแย้งก็จะความรุนแรงที่เพิ่มมากขึ้น

Schermerhorn, Hunt, and Osborn (1997) กล่าวว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การเกิดขึ้นเมื่อความคิดเห็นฝ่ายหนึ่งใดฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน หรืออารมณ์ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่เป็นปรปักษ์ต่อกัน ทำให้เกิดความไม่ลงรอยกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม

จากที่มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความขัดแย้งสามารถสรุปได้ดังนี้ความขัดแย้ง หมายถึง การที่มีความคิด ทศนคติ ที่แตกต่างกัน จะส่งผลทำให้เกิดความขัดแย้งไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคล ระดับองค์กร ซึ่งจะส่งผลทำให้การทำงานล่าช้าและไม่ประสบความสำเร็จหรือหมายถึง ความไม่ลงรอยกัน ความไม่เห็นพ้องต้องกัน เนื่องจากการได้รับผลประโยชน์หรือการยอมรับไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการขัดขวางไม่ให้อีกฝ่ายบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งเอาไว้

3. สาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง

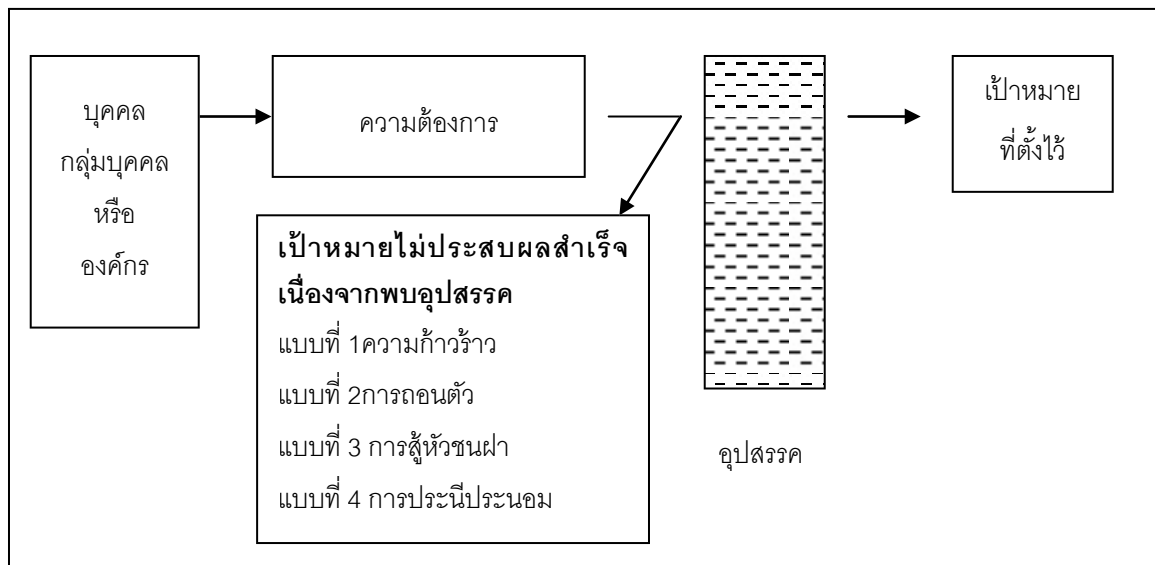
ความขัดแย้งเกิดจากการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรได้ตั้งเป้าหมายที่ต้องการไว้จึงเกิดการสร้างแรงขับ (Drive) เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น แต่เป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่สามารถที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากมีอุปสรรคมาขัดขวาง ซึ่งอุปสรรคนั้นอาจเป็นที่เปิดเผยหรือไม่เปิดเผยก็ได้ เมื่อเป้าหมายไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการจึงทำให้มีความคับข้องใจ (Frustration) จึงสร้างกลไกในการป้องกันขึ้น (Defense mechanisms) เพื่อที่จะทำให้ได้เป้าหมายตามที่ต้องการซึ่งกลไกที่เกิดขึ้นจะมีการแสดงออกแบบหลากหลายเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, (2540) และทองทิพพา วิริยะพันธุ์ (2551 : 254) และ Alexander Hamilton Institute (1983) ประกอบไปด้วย

แบบที่ 1 การแสดงออกถึงความก้าวร้าว (Aggression) เป็นการแสดงออกถึงการต่อต้านที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นด้วยคำพูด ท่าทางหรือการกระทำ ซึ่งเป็นผลที่มาจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่ได้ตามที่ตั้งไว้ และบางครั้งจะส่งผลเสียที่ตามมาอีกมากมาย

แบบที่ 2 การแสดงออกถึงการถอนตัว (Withdrawal) เป็นการแสดงออกถึงการไม่พอใจที่เป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่เป็นไปตามที่ต้องการแต่ไม่แสดงออกอย่างชัดเจน สิ่งที่ทำให้รู้ถึงความไม่พอใจ คือ ไม่แสดงความคิดเห็นหรือเข้าร่วมกิจกรรมใดๆ พยายามที่จะหลีกเลี่ยง

แบบที่ 3 การแสดงออกถึงการสู้หวัชนผา (Fixation) เป็นการแสดงออกถึงความต้องการและพยายามที่จะทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ให้บรรลุตามที่ต้องการ โดยจะใช้หลากหลายวิธีเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

แบบที่ 4 การประนีประนอม (Compromise) เป็นวิธีที่ดีที่สุดสำหรับการลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งการประนีประนอม นอกจากจะช่วยลดความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นจากการที่เป้าหมายไม่เป็นไปตามที่ต้องการอย่างน้อยก็ในบางครั้ง ถึงแม้ว่าไม่ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ทั้งหมด แต่ก็มีความเป็นไปได้ที่จะได้ตามเป้าหมายในบางข้อหรือบางเงื่อนไขได้ ซึ่ง สามารถสรุป สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ภาพที่ 1



ภาพที่1สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและการแสดงออกถึงความขัดแย้ง

ที่มา : จิรัฐ ขวนชม (2558 :9)

4. ประเภทของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550 : 258 และณัฐรพันธ์ เชมจรรณันท์, 2551 : 199) ดังต่อไปนี้

4.1 ความขัดแย้งภายในตนเอง (Intrapersonal or Intra Psychosocial Conflict) ความขัดแย้งภายในตนเองเป็นความขัดแย้งระดับที่ 1 เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในตนเองเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนเราต้องตัดสินใจที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือละเว้นที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผลที่เกิดขึ้นทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งขึ้นในสิ่งที่ต้องตัดสินใจเลือกนั้นซึ่งแหล่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในตนเอง มาจากแหล่งต่าง ๆ ภายในตนเองดังต่อไปนี้ ความคิด อารมณ์ แรงจูงใจ และ แรงขับเคลื่อนจากภายใน

4.2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นความขัดแย้งระดับที่2 เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากบุคคลกับบุคคล ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เกิดมาจากความคิดเห็นของ 2 บุคคล ไม่ตรงกันหรือไม่คล้อยตามกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น บุคคลที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งได้ เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมห้อง สามีกรรยาญาติพี่น้อง และเพื่อนบ้าน

4.3 ความขัดแย้งแบบกลุ่ม(Group Conflict)ความขัดแย้งแบบกลุ่ม แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะดังต่อไปนี้

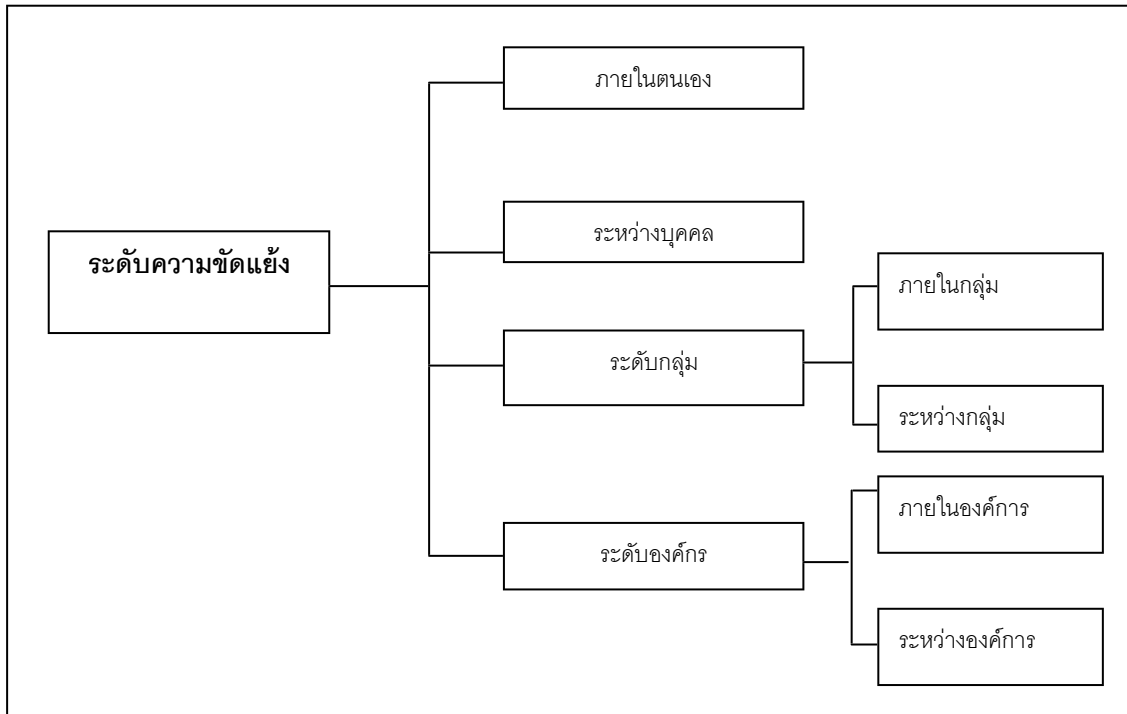
1) ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intra-Group Conflict) ความขัดแย้งภายในกลุ่มเป็นความขัดแย้งระดับที่ 3 เป็น

ความขัดแย้งภายในกลุ่มมีความต้องการความคิดเห็นทัศนคติค่านิยมที่แตกต่างกัน เป็นความขัดแย้งด้านสายงาน กระบวนการทำงานงานหลักและงานที่ปรึกษาความขัดแย้งอาจจะเป็นความขัดแย้งมีระบบหรือไม่มีระบบรวมถึงความขัดแย้งอย่างมีแบบแผนและไม่มีแบบแผน ก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มได้กลุ่มที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งได้ เช่น ทีมงาน กลุ่มงาน ครอบครัว ชั้นเรียน ที่อยู่อาศัย และ เชื้อชาติ 2) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Inter-Group Conflict) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเป็นความขัดแย้งระดับที่ 3) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานรวมถึงผลประโยชน์ของกลุ่มด้วยการตัดสินใจแต่ละฝ่ายจะมีผลกระทบต่อกิจการเนื่องจากมีการแบ่งแยกว่าเป็นกลุ่มและพรรคพวกของตนเองทันทีแต่ละฝ่ายมุ่งเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่งโดยสรุปความขัดแย้งแบ่งได้เป็นความขัดแย้งภายในบุคคลระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานอาจเกิดความเสียหายต่อระบบงานหรือกิจการขององค์กร

4.4 ความขัดแย้งระดับองค์กร (Organization Conflict) ความขัดแย้งระดับองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-Organization Conflict) ความขัดแย้งเกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งระดับที่ 4 เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดปัญหาภายในการทำงานต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ ความขัดแย้งยังมีการแบ่งออกเป็นหลายรูปแบบ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2549 :306) ดังต่อไปนี้ 1) ความขัดแย้งในแนวดิ่ง (Vertical Conflict) เป็นความขัดแย้งเกิดขึ้นมาจากระดับสายการบังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในการปฏิบัติงาน เนื่องจากในบางครั้งคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่สั่งให้ปฏิบัติหรือดำเนินการไม่สามารถที่จะทำได้หรือไม่เห็นถึงความจำเป็นในการดำเนินการทำให้มีการต่อต้านหรือเพิกเฉยคำสั่งที่ได้รับ ทำให้เป็นสาเหตุของความขัดแย้งประเภทนี้และทำให้เกิดการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่แตกต่างกันออกไป 2) ความขัดแย้งในแนวนอน (Horizontal Conflict) เป็นความขัดแย้งเกิดขึ้นมาจากการทำงานระหว่างบุคคลในกลุ่มที่มีสายการบังคับบัญชาเดียวกันเป็นการแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อที่ตนเองจะได้ใช้ทรัพยากรนั้น 3) ความขัดแย้งระหว่างสายการบังคับบัญชา-สายที่ปรึกษา (Line – Staff Conflict) เป็นความขัดแย้งเกิดขึ้นมาจากที่ผู้บังคับบัญชาฝ่ายบริหารมีความคิดเห็นที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกับสายที่ปรึกษาเนื่องจากนโยบายการทำงานที่แตกต่างกัน 4) ความขัดแย้งด้านบทบาท (Role Conflict) เป็นความขัดแย้งเกิดขึ้นมาจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทการทำงานและการกำหนดลักษณะการทำงานมากหรือน้อยจนเกินไป 5) ความขัดแย้งของเส้นทางการไหลของงาน (Workflow Conflict) เป็นความขัดแย้งเกิดขึ้นมาจากการโต้เถียงกันและโต้แย้งกันความขัดแย้งเกิดขึ้นกับบุคคลและกลุ่มที่มีความร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ทำหาย ซึ่งหากงานมีความต่อเนื่องหรือมีขั้นตอนต่อกันจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งมากที่สุด

2. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Inter-organization Conflict) เป็นความขัดแย้งเกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการแข่งขันและมีกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการแข่งขันเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม ความขัดแย้งจะเกิดจากความไม่แน่นอนของเงื่อนไขในการแข่งขันระหว่างผู้จำหน่ายและลูกค้า หรือผู้ผลิตและผู้จำหน่าย หรือธุรกิจประเภทคล้ายกันต้องแข่งขันที่พยายามไปให้ถึงเป้าหมายของตนและพยายามที่จะมีพลังในการต่อรองที่เท่าเทียมกันในตลาดระดับของความขัดแย้งซึ่ง ระดับความขัดแย้ง ภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ประเภทของความขัดแย้ง

ที่มา : ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550 :258) และ ญัฐพันธุ์ เขมจรนนท์ (2551: 199)

5.ประโยชน์ของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นที่อยู่ในแต่ละระดับ ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งภายในตนเอง ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และความขัดแย้งระหว่างองค์กร ส่งผลทางด้านบวกถ้าผู้บริหารสามารถบริหารความขัดแย้งได้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้(จิรัฐ ขวนชม, 2558:26)

1. ความขัดแย้งในบางครั้งส่งผลต่อการกระตุ้นในการทำงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สร้างความก้าวหน้าและพัฒนาขององค์กร
2. ความขัดแย้งจากภายนอกจะส่งผลให้ภายในมีความสามัคคีเพิ่มมากขึ้นในที่ทำงานภายในที่งานเกิดการรวมตัวอย่างเข้มแข็ง เนื่องจากสมาชิกมีการรวมตัวเพื่อต่อต้านอีกฝ่าย
3. ความขัดแย้งเป็นการระบายอารมณ์ความไม่พอใจที่เก็บไว้เป็นเวลานานทำให้สามารถลดความตึงเครียดจากการทำงานลง
4. ความขัดแย้งเป็นกระบวนการในการทดสอบความสามารถของตนเอง

6. การจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรอง

การที่จะจัดการความขัดแย้งหรือลดความขัดแย้งได้นั้นมีหลากหลายวิธีแต่จุดเริ่มต้น คือ การเจรจาต่อรอง เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ความขัดแย้งที่มีอยู่ลดความรุนแรงลง และการที่จะทำให้การเจรจาต่อรองประสบความสำเร็จ จำเป็นที่จะต้องมียข้อมูลเพียงพอ ถ้าไม่มีข้อมูลที่เพียงพออาจส่งผลต่อการเจรจาต่อรองที่ผิดพลาดและจะส่งผลทำให้การเจรจาไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากการทำงานบางอย่างจะต้องเจรจากับกลุ่มงานทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อน

ร่วมงาน ลูกน้อง เจ้านาย คู่ค้า หรือแม้แต่ลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าหรือใช้บริการองค์การและมีวิธีการเจรจาในแต่ละกลุ่มอย่างใด ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองที่ต้องการประสบความสำเร็จจึงจำเป็นต้องทราบและเข้าใจหลักของการเจรจาต่อรอง ซึ่งการจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองนั้นนักวิชาการได้ให้ความหมายของการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรอง (Roy J. Lewicki, Bruce Barry และ David M. Saunder, 2010) ไว้ 3 ประเด็นดังต่อไปนี้

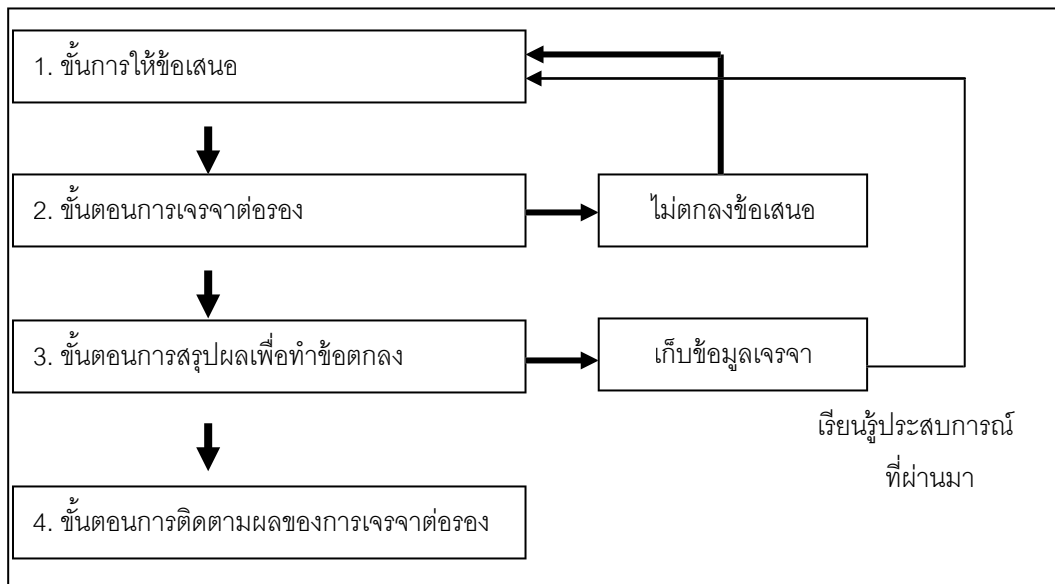
1. การเจรจาต่อรองหมายถึง การทำการตัดสินใจระหว่างคนสองคนหรือกลุ่มคนในการพูดคุยเพื่อการแก้ไขปัญหาระหว่างคนหรือกลุ่มคนในการหาผลประโยชน์ที่ลงตัว
2. หัวใจของการเจรจาต่อรอง คือ การให้และการให้เวลากับกระบวนการหาข้อตกลง
3. การจะเข้าใจในหลักของการเจรจาต่อรองต้องมีการศึกษา แหล่งการเรียนรู้มี 3 แหล่งประกอบไปด้วย แหล่งที่ 1 ประสบการณ์ในการเจรจาต่อรอง แหล่งที่ 2 จากสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต แหล่งที่ 3 คืองานวิจัยที่อาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ศึกษาด้านสังคมศาสตร์

นอกจากนี้จิรัฐ ชวนชม (2558 :32) กล่าวว่า การเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขความขัดแย้งคือ การหาจุดกึ่งกลางความพึงพอใจของบุคคลของ 2 คน หรือ กลุ่ม 2 กลุ่มในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งให้หมดไปเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ทั้ง 2 ฝ่าย อีกทั้งเป็นกระบวนการในการหาข้อตกลงของคนทั้ง 2 ฝ่ายเพื่อซึ่งนำผลประโยชน์มาให้ทั้ง 2 ฝ่าย (Win-Win) และรู้สึกดีและเห็นพ้องกันทั้ง 2 ฝ่าย

กระบวนการการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรอง

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2546 :71) ได้กล่าวว่า กระบวนการในการเจรจาต่อรองเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นเมื่อคู่เจรจาเข้าสู่โต๊ะเจรจาหรือมีการติดต่อเพื่อการเจรจาต่อรองกัน กระบวนการเจรจาต่อรองประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการให้ข้อเสนอจำเป็นต้องเริ่มด้วยการติดต่อนัดหมายเพื่อการพบปะประเด็นที่ควรพิจารณาในการติดต่อนัดหมาย ดังนี้ การเริ่มต้นการเจรจาต่อรองต้องทำการพิจารณาคู่เจรจายู่ในระดับใดขององค์กร หากเป็นผู้บริหารระดับสูงที่เข้ามาทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองเท่ากับเป็นการส่งความหมายว่าในการเจรจาดังนี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากและลักษณะของสถานที่ในการเจรจาต่อรองเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการและช่องทางการติดต่อสื่อสารก็มีส่วนสำคัญที่แสดงถึงความสำคัญของการเจรจาต่อรองและทำการประเมินผลกระทบของวิธีการติดต่อที่มีต่อการสร้างรูปแบบของการเจรจาต่อรองและบรรยากาศในการเจรจา
2. ขั้นตอนการเจรจาต่อรองในการเริ่มต้นการเจรจาต่อรอง ผู้เจรจาควรเริ่มด้วยการทำความรู้จักกันสร้างบรรยากาศที่ดีในการเจรจาและสร้างพื้นที่ร่วมเพื่อเป็นการสร้างโอกาสที่จะสามารถเจรจาตกลงกันได้
3. ขั้นตอนการสรุปผลเพื่อทำข้อตกลงเมื่อคู่เจรจาทั้งสองฝ่ายสามารถเข้าสู่ขั้นตอนการเจรจา การเจรจาต่อรองสามารถเดินทางเข้าสู่ขั้นตอนการสรุปผลเพื่อทำข้อตกลงได้ การทำข้อตกลงจะเริ่มต้นด้วยการสรุปย่อประเด็นหรือความเห็นที่ตรงกัน มีการยื่นข้อเสนอสุดท้ายเพื่อหาข้อยุติในการเจรจา จากนั้นก็สร้างข้อตกลงเบื้องต้นที่ผูกพันทั้งสององค์การและคู่เจรจารวมทั้งกระบวนการแก้ไขข้อขัดแย้งในการปฏิบัติตามข้อตกลงด้วย
4. ขั้นตอนการติดตามผลของการเจรจาต่อรอง เป็นขั้นตอนที่ติดตามผลการดำเนินงานว่าคู่เจรจาได้พึงพอใจในผลการเจรจาต่อรองเป็นอย่างไรเพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญในการเจรจาต่อรองในครั้งต่อไป ซึ่งขั้นตอนการเจรจาต่อรอง ภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กระบวนการในการเจรจาต่อรอง

ที่มา : วิชัย ปิติเจริญธรรม, 2546

การเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการเจรจาต่อรอง

การที่นำหลักของการเจรจาต่อรองมาใช้ในการลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรองมี ดังต่อไปนี้

ข้อดีของการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการเจรจาต่อรอง คือ ความสัมพันธ์ที่ดีของทั้งสองฝ่ายยังคงอยู่หรือระดับความขัดแย้งความรุนแรงที่ลดความรุนแรงลงทั้งสองฝ่ายได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และเกิดความสามัคคีในองค์กร นอกจากนี้ ยังระบายความขัดแย้งที่มีอยู่จากที่ได้สะสมไว้นาน อีกทั้งยังผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น

ข้อเสียของการปล่อยความขัดแย้ง คือ เกิดความเครียดในบรรยากาศที่ทำงาน เมื่อปล่อยความขัดแย้งไว้จะทำให้องค์กรเกิดความแตกแยก มุ่งที่จะเอาชนะซึ่งกันและกัน และส่งผลร้ายต่อองค์กร

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การจัดการความขัดแย้งจะส่งผลที่ดีต่อการทำงานของบุคคลและองค์กร ทำให้องค์กรเกิดความสามัคคีและนำไปสู่การสร้างสิ่งใหม่ ๆ ในเชิงสร้างสรรค์

กระบวนการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรองภายใต้บริบทของสังคมไทย

ในปัจจุบันสังคมของประเทศไทยเกิดความขัดแย้งที่หลากหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งที่เป็นประเด็นปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม และทางการเมือง ที่นับวันจะมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้ว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมาการเผชิญหน้ากันระหว่างฝ่ายที่สนับสนุนกลุ่มทางการเมืองคนละขั้วที่ผ่านมามีการเผชิญหน้ากันด้วยความรุนแรงอันนำไปสู่วิกฤตการณ์ความแตกแยกทางสังคมได้ในที่สุดดังที่เกิดขึ้นในประวัติศาสตร์ของประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมา ดังนั้น เมื่อความขัดแย้งในสังคมเป็นปัญหาที่มีความสำคัญที่จะต้องแก้ไขเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น แต่ถ้การแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแก้ไขโดยอาศัยความรุนแรง ผลที่จะตามจะส่งผลให้เกิดความแตกแยกอย่างรุนแรงและเกิดความสูญเสีย อีกทั้งยังอาจทำให้ความขัดแย้งจะขยายวงกว้างและนำไปสู่การเผชิญหน้ากันด้วยความรุนแรงมากขึ้น

ดังนั้น การจัดการความขัดแย้งในบริบทสังคมไทยด้วยสันติวิธี (สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2553) หรือการไม่ใช้ความรุนแรงเป็นสำคัญ โดยถือว่าการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีเป็นทางเลือกหลักเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง และยึดมั่นในหลักมนุษยธรรม เพื่อปฏิเสธการใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา

ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเจรจาต่อรอง

การเจรจาไม่ว่าจะเป็นการเจรจาระหว่างบุคคล ระหว่างหน่วยงาน แผนก ฝ่าย หรือการเจรจาระหว่างภายในองค์กรและภายนอกองค์กรจะต้องมีปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการเจรจา (สำนักพิมพ์ไอ เอ็มบีส์ จำกัด, 2551 : 27) ดังต่อไปนี้

1. มีปัญหาเกิดขึ้นและจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นปัญหาเล็กหรือปัญหาใหญ่ จำเป็นเป็นปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในอนาคตดังนั้นจึงจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข เนื่องจากถ้าปล่อยปัญหาเล็กทิ้งไว้ ผลที่ตามมาปัญหานั้นอาจจะกลายเป็นปัญหาที่ใหญ่ตามมาได้ ส่วนปัญหาใหญ่ ถ้าเราปล่อยทิ้งไว้ ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน และอาจจะส่งผลเสียต่อภาพรวมขององค์กรได้ โดยเฉพาะปัญหาในเรื่องของความคิดเห็นไม่ตรงกันในระหว่างแผนก ฝ่าย
2. การแก้ไขปัญหานั้นเป็นปัญหาที่น่าสนใจและมีความเป็นไปได้การแก้ไขปัญหานั้นจะต้องเป็นปัญหาที่น่าสนใจและมีความเป็นไปได้ที่จะแก้ไขปัญหานั้น เนื่องจากปัญหาที่จำเป็นต้องแก้ไขนั้นเป็นเรื่องที่มีประโยชน์สำหรับตัวบุคคลและจำเป็นสำหรับองค์กร ถ้าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ใช่ประเด็นที่น่าสนใจอาจจะปล่อยปัญหานั้นไปเลยก็ได้ หรือถ้าปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขได้ก็อาจจะไม่ต้องแก้ไขปัญหานั้น ให้เสียงบประมาณหรือเสียเวลา
3. คู่เจรจาที่เกิดปัญหาให้มีความสำคัญที่จะทำการเจรจาต่อรองด้วย การจะเกิดการเจรจาต่อรองขึ้นได้นั้น จำเป็นจะต้องมี บุคคล 2 บุคคล หรือ ฝ่าย 2 ฝ่ายเข้ามาทำงานการเจรจา ถ้าการเจรจามีเพียง บุคคลเพียงคนเดียว หรือ ฝ่ายเพียงฝ่ายเดียวการเจรจานั้น ก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นโดยเด็ดขาด

ผลของการเจรจาต่อรอง

ผลของการเจรจาต่อรองนำมาจากแนวคิดของทฤษฎีเกม (Game Theory) เป็นทฤษฎีที่นำมาใช้ในการแสดงให้เห็นถึงผลของความขัดแย้งผลของการเจรจาต่อรองที่ได้จากการที่บุคคลหรือกลุ่ม ได้มีการนำเสนอเงื่อนไข กฎเกณฑ์หรือข้อบังคับของตนเองไปให้กับบุคคลอื่นที่จะทำงานรวมหรือกลุ่มอื่น ๆ ผลการเจรจาต่อรองสามารถได้ทั้งหมด 3 รูปแบบ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550 : 267 และสมยศ นาวิกาน, 2546 : 791) ดังต่อไปนี้

1. ผลการเจรจาทันทีทั้งสองฝ่าย (Win – Win) จากการที่มีการเจรจาต่อรอง ผลปรากฏว่า ทั้งสองบุคคลหรือทั้งสองกลุ่ม ได้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการเจรจาต่อรองโดยได้รับเงื่อนไขตามที่ตนเองหรือกลุ่มได้ตั้งเงื่อนไข กฎเกณฑ์หรือข้อบังคับไว้ส่งผลให้ทั้งสองบุคคลหรือทั้งสองกลุ่มทำให้เกิดความพึงพอใจ
2. ผลการเจรจามีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะ อีกฝ่ายเป็นฝ่าย แพ้ (Win – Lose) จากการที่มีการเจรจาต่อรอง ผลปรากฏว่า ทั้งสองบุคคลหรือทั้งสองกลุ่ม ได้มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นฝ่ายยอมถอยหรือลดเงื่อนไข กฎเกณฑ์หรือข้อบังคับให้กับอีกฝ่าย ซึ่งอาจจะมีคนกลางเข้ามาตัดสินให้เพื่อชี้ขาดว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นฝ่ายชนะหรือฝ่ายแพ้
3. ผลการเจรจาแพ้ทั้งสองฝ่าย (Lose – Lose) จากการที่มีการเจรจาต่อรอง ผลปรากฏว่า ทั้งสองบุคคลหรือทั้งสองกลุ่มไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการเจรจาต่อรองได้เนื่องจากไม่สามารถรับเงื่อนไขตามที่ตนเองหรือกลุ่มของตนเองที่ตั้งเงื่อนไข กฎเกณฑ์หรือข้อบังคับไว้ส่งผลให้ทั้งสองบุคคลหรือทั้งสองกลุ่มเกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมากและคาดหวังว่าฝ่ายตนเองจะเป็นฝ่ายชนะได้ตามเงื่อนไขที่ตนเองหรือกลุ่มกำหนดไว้ แต่เมื่อตกลงไม่ได้ อาจจะมีคนกลางเข้ามาตัดสินให้เพื่อชี้ขาดว่าทั้งสองบุคคลหรือทั้งสองกลุ่มเป็นฝ่ายแพ้ทั้งหมด

นอกจากทฤษฎีเกมที่ว่าด้วยผลของการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรองแล้ว ยังมี ทฤษฎีสูง ล่าง ปานกลาง (High Low Medium : H.L.M) ทฤษฎีสูง ล่าง กลาง (High Low Medium: H.L.M) เป็นทฤษฎีที่ถือว่าคู่เจรจาเข้ามามีส่วนร่วมกับการเจรจาต่อรองและผลของการเจรจาต่อรอง (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2551 :24) แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. สูงสุด(High : H) ผลของการเจรจาต่อรองบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ผลตอบแทนสูงสุด (คิดเป็นร้อยละ 100) ผลของการเจรจาต่อรองเป็นผลที่ทั้งสองฝ่ายที่ทำการเจรจาต่อรองต้องการได้ผลประโยชน์สูงสุดที่เป็นไปตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ได้เสนอ
2. ต่ำสุด (Low : L) ผลของการเจรจาต่อรองไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ผลการเจรจาเท่ากับต่ำสุด (คิดเป็นร้อยละ 0) ผลของการเจรจาต่อรองทั้งสองฝ่ายที่ทำการเจรจาต่อรองได้รับประโยชน์น้อยที่สุดและไม่เป็นไปตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ได้เสนอ
3. ปานกลาง (Medium: M) ผลของการเจรจาต่อรองไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ผลการเจรจาทั้งหมดแต่ผลการเจรจาต่อรองยังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้เท่ากับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 50) ผลของการเจรจาต่อรองทั้งสองฝ่ายที่ทำการเจรจาต่อรองได้รับประโยชน์ไม่มากและไม่น้อยที่สุดและเงื่อนไขและข้อตกลงที่ได้เสนออยู่ในจุดที่ยอมรับได้

หลักการพื้นฐานของการเจรจาต่อรอง

การจะเจรจาต่อรองให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องรู้หลักของการเจรจา ถ้าไม่รู้หลักของการเจรจาก็จะส่งผลให้การเจรจาไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งหลักการพื้นฐานของการเจรจา มีการพัฒนามาจากการเรียนรู้เกี่ยวกับคู่เจรจาของเรา ในเรื่องของความพยายามหาทางเลือกให้ได้มากที่สุดสำหรับการเจรจา การรักษาผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย และให้มีการยืดหยุ่นในเงื่อนไข ข้อต่อรอง ของแต่ละฝ่าย หลักการพื้นฐานของนักเจรจาประกอบไปด้วย 3 หลักที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (ไพโรจน์ บาลัน, 2549:31)

1. ทางเลือกที่ดีที่สุดหากไม่มีข้อตกลงสำหรับการเจรจา (Best Alternative to a Negotiated Agreement: BATNA)คำว่า BATNA หมายถึง ทางเลือกที่ดีที่สุดหากไม่มีข้อตกลงสำหรับการเจรจา คือ จะต้องรู้ว่าจะต้องทำอะไรในกรณีที่ไม่สามารถหาข้อตกลงตามเงื่อนไขของอีกฝ่ายได้ ดังนั้น สิ่งจำเป็นคือเราจะต้องรู้ คือ จุดที่เรากำหนด
2. ราคาการตัดใจ (Reservation Price) ราคาการตัดใจ (Reservation price) หรือมีอีกชื่อเรียก คือ ราคาการเดินหนี (Walk – Away Price) หมายถึง จุดที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดที่จะทำการเจรจา ตามเงื่อนไข หรือข้อตกลงของอีกฝ่ายที่ได้เสนอมา
3. อาณาเขตที่สามารถตกลงกันได้ (Zone of Possible Agreement: ZOPA) อาณาเขตที่สามารถตกลงกันได้ (Zone of Possible agreement: ZOPA) หมายถึง พื้นที่ที่สามารถทำการตกลงในเงื่อนไขของแต่ละฝ่ายได้ โดยที่ทั้งสองฝ่ายได้ราคาสูงที่สุดและมีความพึงพอใจ โดยการทำให้ ZOPA อยู่ในพื้นที่หรืออาณาเขตบริเวณที่มีการกำหนดขอบเขตของความต้องการในระดับสูงที่สุดและขอบเขตของความต้องการต่ำที่สุดภายใต้เงื่อนไขของแต่ละฝ่าย

7. กรณีศึกษาการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรองจากรายงานการวิจัย

การจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรองจากรายงานการวิจัย ได้แบ่งประเด็นในการศึกษาออกเป็น 3 มิติ ประกอบไปด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

การจัดการความขัดแย้งในส่วนของภาครัฐ และภาคเอกชนจากรายงานการวิจัยของ จิรัฐ ชวนชมและคณะ (2556 :139 - 140) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเลือกที่พักรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวกับการจัดการ ส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาค้อจังหวัดเพชรบูรณ์

ผลจากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่พักรีสอร์ท พบว่า ประเด็นในเรื่องของ การดำเนินงานธุรกิจที่พักรีสอร์ทที่ตั้งของที่พักรีสอร์ทของเอกชนในบางแห่งตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ในการครอบครอง เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ของทางทหารที่ทำการขอใช้จากกรมป่าไม้เพื่อเป็นพื้นที่ดินทำกินให้กับราษฎรอาสาสมัคร (รอส.) ที่ดำเนินการช่วยเหลือจากการต่อสู้จากผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ ซึ่งในปัจจุบันได้มีผู้ประกอบการภาคเอกชนเข้าไปดำเนินการก่อสร้างที่พักรีสอร์ททำให้มีปัญหาระหว่างข้อพิพาทสำหรับบางพื้นที่ที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ซึ่งภาครัฐได้มีการเตือนถ้าไปก่อสร้างจะโดนระงับการก่อสร้างที่พักรีสอร์ทซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งระหว่างองค์การ (Inter-organization Conflict)

ผลที่ตามมา ทำให้เกิดความขัดแย้งผู้ประกอบการพักรีสอร์ทภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐระหว่าง ซึ่งภาครัฐมีความต้องการที่จะให้ผู้ประกอบการพักรีสอร์ทดำเนินการรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างออกจากพื้นที่ที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ ซึ่งได้ดำเนินการบุกรุกพื้นที่ดังกล่าว แต่ผู้ประกอบการพักรีสอร์ทไม่ยินยอมจึงเกิดการต่อต้านและมีการทะเลาะกัน ทำให้จำเป็นที่จะต้องหาวิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากถ้าไม่แก้ไขปัญหาดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวของรีสอร์ท อำเภอเขาค้อจังหวัดเพชรบูรณ์ และถ้าปล่อยปัญหาไว้อาจจะส่งผลกระทบต่อพื้นที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น แนวทางการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งหน่วยงานภาครัฐได้มีการกำหนดค่าเช่าพื้นที่ที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ดังกล่าวให้ผู้ประกอบการที่พักรีสอร์ทจ่ายค่าเช่าพื้นที่ให้กับหน่วยงานภาครัฐเป็นค่าเช่าพื้นที่และถ้าผู้ประกอบการธุรกิจจะดำเนินการก่อสร้างเพิ่มเติมต้องได้รับการอนุญาตจากทางภาครัฐเพื่อไม่ให้เป็นการทำลายบรรยากาศและเป็นการรักษาสภาพแวดล้อมในพื้นที่จากกรณีศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการเจรจาต่อรองช่วยลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นจากผู้ประกอบการพักรีสอร์ทภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ผลการเจรจาต่อรองออกมาเป็น ชนะ – ชนะ (Win – Win) คือผู้ประกอบการที่พักรีสอร์ทได้ดำเนินการประกอบธุรกิจที่พักรีสอร์ทต่อ และหน่วยงานภาครัฐได้ค่าเช่าพื้นที่ซึ่งสามารถนำไปเป็นงบประมาณปรับปรุงพื้นที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ถนน ป้ายจราจรในการบอกสถานที่ในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นในการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เดินทางมาในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปี

นอกจากนี้ การแก้ไขความขัดแย้งในส่วนของภาคประชาชน จากงานวิจัยของจิรัฐ ชวนชม นางลักษณ โพธิ์โพจิตร และ กฤษณพร ประสิทธิ์วิเศษ (2557 : 119 -120) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาบทบาทผู้นำชุมชนในการสร้างความเข้มแข็งกรณีศึกษา ชุมชนวัดญาณสังวราราม อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีบางครั้งที่ชุมชนจะเกิดความขัดแย้งในเรื่องของงบประมาณในการพัฒนาพื้นที่ภายในชุมชน ทำให้แต่ละชุมชนมีความต้องการที่จะพัฒนาชุมชนของตนเอง ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแนวทางการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งผู้นำชุมชนจะยึดหลักการเจรจาต่อรองใช้กระบวนการ โดยการทำความเข้าใจการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยขั้นตอนการทำประชาพิจารณ์ของชุมชน ผู้นำชุมชนจะดำเนินการเชิญให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นก่อนที่จะมีการตัดสินใจการทำประชาพิจารณ์ข้อมูลต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในแต่ละชุมชนได้มีการแสดงความคิดเห็นถึงความเดือดร้อนและความจำเป็นที่ต้องการได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนด้านการวางแผนการพัฒนาชุมชน ผู้นำชุมชนได้มีการจัดทำประชาคมโดยการให้คนในชุมชนที่มีอาชีพหลากหลายเข้ามามีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของชุมชน และเสนอความต้องการที่อยากจะทำให้ชุมชนมีการพัฒนาในด้านใดบ้างผลของการจัดทำประชาพิจารณ์ จะเห็นได้ว่า

ข้อดีที่ ผู้นำชุมชนมีการทำประชาพิจารณ์ คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อมได้มาแสดงความคิดเห็นลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชุมชนแต่ในบางครั้งการทำประชาพิจารณ์ก็มีข้อเสีย คือ มีค่าใช้จ่ายในการจัดประชาพิจารณ์ค่อนข้างสูงและกลุ่มคัดค้านจะแจ้งการทำงานโดยหาข้อมูลมาสนับสนุนความเชื่อของกลุ่มของตนเอง จากกรณีศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการเจรจาต่อรองช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากชุมชนทำให้ผลการเจรจาต่อรองออกมาเป็น ชนะ – ชนะ (Win – Win) คือ คนในชุมชนเกิดความพึงพอใจที่ได้รับงบประมาณในการจัดสรรในการพัฒนาชุมชนของตนเอง สำหรับผู้นำชุมชนได้ลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ทำให้ชุมชนมีอยู่ในพื้นที่ไม่เกิดการทะเลาะกันเป็นโซนที่สามารถตกลงกันได้ (Zone of Possible agreement: ZOPA)

สรุป

ความเชื่อของหลาย ๆ คน เชื่อว่าการไม่จัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นคือการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ดีที่สุด เพราะเชื่อว่า ความขัดแย้งนั้นก็จะค่อย ๆ ลดลงและสลายหายไป ซึ่งเป็นความเชื่อที่ผิดต่อเรื่องความขัดแย้ง เนื่องจากข้อเท็จจริง คือ ในความเป็นจริงความขัดแย้งนั้นยังคงอยู่และรอวันแสดงผลของความขัดแย้งนั้นขึ้นมา เพราะเกิดการสะสมความรู้สึกหรือปัญหาที่นับวันยิ่งเพิ่มขึ้น ๆ จนระเบิดออกมาในที่สุด ดังนั้น ยิ่งปล่อยทิ้งปัญหาความขัดแย้งไว้นานเท่าไรความยุ่งยากก็ยิ่งจะเพิ่มขึ้นมากเท่านั้น ซึ่งจะส่งผลทำให้การทำงานล่าช้าและไม่ประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังรวมไปถึงความไม่ลงรอยกัน ความไม่เห็นพ้องต้องกัน เนื่องจากการได้รับผลประโยชน์หรือการยอมรับไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการขัดขวางไม่ให้อีกฝ่ายบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งเอาไว้แต่อย่างไรก็ตามอีกมุมมองของความขัดแย้งยังมีคุณประโยชน์ นั่นคือ ส่งผลต่อการกระตุ้นในการทำงานนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของบุคคลและวัฒนธรรมขององค์กร สำหรับโทษของความขัดแย้งคือ ทำให้เกิดความแตกแยกในการทำงานความขัดแย้งทำให้เกิดความเครียดและเสียสุขภาพจิตในการทำงาน

สำหรับความขัดแย้งตามบริบทของสังคมไทยนั้น ได้แบ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับองค์กรทางภาคเอกชน ความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน หรือแม้แต่ในกรณีของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างประชาชนกับประชาชน

ในส่วนของความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับองค์กรทางภาคเอกชนปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นในเรื่องของภาคเอกชนเองมุ่งหวังที่จะหาผลประโยชน์จากช่องว่างทางกฎหมายของภาครัฐ สำหรับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องของกฎ กติกา และข้อบังคับที่ประชาชนไม่ทำกฎ ทำให้เกิดปัญหาต้องมีการกระทบกันหรือแม้แต่ในเรื่องของโครงการต่าง ๆ ที่จะทำแต่ประชาชนในพื้นที่ไม่สนับสนุนและไม่ให้ความร่วมมืออาจจะเกิดมาจากการขาดการอธิบายหรือชี้แจงเหตุผลในการดำเนินโครงการ

สำหรับความขัดแย้งของประชาชนกับประชาชน ปัญหาเกิดขึ้นจากความเชื่อ ความคิดของแต่ละคนหรือกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกัน จากเหตุการณ์ที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า ในการจะใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ใช่วิธีในการจัดการความขัดแย้งที่ถูกต้อง ซ้ำยังส่งผลเสียที่ตามมาอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นในส่วนทรัพย์สินหรือชีวิต

จะเห็นได้ว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ส่งผลต่าง ๆ มากมาย ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ดังนั้น การที่จะแก้ไขความขัดแย้งในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งสองฝ่ายจะต้องหันหน้าเข้ามาเจรจาและหาจุดกึ่งกลางของทั้งสองฝ่าย เจรจากันอย่างสันติวิธี ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถจะจัดการความขัดแย้งที่มีอยู่ให้หมดไปได้ แต่ก็ต้องพยายามจัดการที่เกิดขึ้นให้ลดระดับความรุนแรงของความขัดแย้งลงหรือใช้ความขัดแย้งที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์

เอกสารอ้างอิง

- กนกพัชร มาวิชัย อัครเดช จวีร์ภักษ์ และชจิต ก้อนทอง. (2558). ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการความเครียดที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 7(3)
- จิรัฐ ชวนชม. (2558). *การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง*. ฝ่ายผลิตเอกสารและตำรา. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร.
- จิรัฐ ชวนชม นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร และกฤษฎพร ประสิทธิ์วิเศษ. (2557). *แนวทางการพัฒนาบทบาทผู้นำชุมชนในการสร้างความเข้มแข็งกรณีศึกษา ชุมชนวัดญาณสังวราราม อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร.
- จิรัฐ ชวนชม นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร กฤษฎพร ประสิทธิ์วิเศษและวัชรินทร์ จิตชัย. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่าง การตัดสินใจเลือกที่พักรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวกับการจัดการส่วนประสมทางการตลาดที่พักรีสอร์ท อำเภอเขาฉกรรจ์จังหวัดเพชรบูรณ์*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร ฯ.
- ณัฐพันธ์ เขมจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร ฯ. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร ฯ. ธนรัชการพิมพ์.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร ฯ. จามจุรีโปรดักท์.
- เพทาย เพียรทอง ณัฐวุฒิ ตันติเศรษฐ และนิกร ยาสมร. (2558). ผลกระทบของความสุขในการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพการทำงานของนักบัญชีในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในประเทศไทย. *วารสารบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 7 (2)
- ไพโรจน์ บาลัน. (2549). *การเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพมหานคร ฯ. เอ็กซ์เปอร์เนท.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร ฯ. ธรรมสาร.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2551). *ครบเครื่องเรื่องการเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพมหานคร ฯ. สยามส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2546). *การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร ฯ. บั๊คแบงก์.
- สำนักพิมพ์ ไอ เอ็มบีคส์ จำกัด. (2551). *Winning negotiation เทคนิคและศิลปะในการเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพมหานคร ฯ. ไอ เอ็มบีคส์.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2553). *สันติวิธี: เครื่องมือในการจัดการความขัดแย้ง*. กรุงเทพมหานคร ฯ. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สมยศ นาวิการ. (2546). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร ฯ. บรรณกิจ.
- ทองทิพา วิริยะพันธุ์. (2551). *การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา*. กรุงเทพมหานคร. ดวงกมลสมัย.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อความสำเร็จ*. กรุงเทพมหานคร. ดันอ้อ แกรมมี่.
- Alexander Hamiliton Institute. (1983). *Conflict Management*. Vital Skill For the Successful Executive (New York: Modern Business Report, : 31- 38.
- Carrell M. R., Jennings, D.F., Heavrin, C. (1997). *Fundamentals of organizational behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organization*. (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 308.

- KenanSpaho. (2013). *Organization Communication and Conflict Management*. Management,18, 103-108.
- Roy J. Lewicki Bruce Barry David M. Saunder. (2010). *Negotiation*. (6th ed.). McGraw Hill international Edition, 3.
- Mary Scannen. (2010). *The Big Book of Conflict resolution games*. The McGraw-Hill Companies. 2.
- Shermerhorn J. R., Hunt, J. G. & Osborn, R. N. (1997). *Organizational behavior*. (6th ed.). New York, NY: John Wiley & Sons, 378.

กลยุทธ์การจัดการธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์การเกษตร

โนนศิลาจำกัด อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

Strategic Management of Paddy Collecting Business of Nonsila Agricultural Cooperative in Nonsila Distract, Khonkaen Province

นุจลินท์ อบมาสุย¹ และ สุภาภรณ์ พวงชมพู²

Nudjalin obmasuy¹ and Supaporn Pongchompu²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางพัฒนาธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกนาปีของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลาจำกัด อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น โดยสุ่มเลือกตัวอย่าง จากกลุ่มเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมารวบรวมที่สหกรณ์จำนวน 181 รายจากทั้งหมด 340 ราย และรวบรวมข้อมูลจากการเลือกสัมภาษณ์ประธานสหกรณ์ ผู้จัดการสหกรณ์ หัวหน้างานตลาด และหัวหน้างานการเงิน และบัญชี ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรมีต้นทุนค่าใช้จ่ายทั้งหมด 9.53 บาทต่อเกวียน แบ่งเป็นต้นทุนด้านการผลิต 8.01 บาทต่อเกวียนและต้นทุนค่าใช้จ่ายในการนำข้าวเปลือกมาขาย 1.52 บาทต่อเกวียน และสหกรณ์มีรายได้จากการรวบรวมข้าวเปลือกนาปี ปี 2556 คิดเป็น 4.50 % ปี 2557 คิดเป็น 3.89 % และปี 2558 คิดเป็น 59.03 % เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจรวบรวมผลผลิตทางการเกษตรทั้งหมด จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สหกรณ์มีปัญหาในเรื่องบุคลากร เงินลงทุนและการระบายข้าวที่ได้จากการรวบรวม ดังนั้น สหกรณ์ควรมีการวางแผนกลยุทธ์การจัดการรวบรวมข้าวเปลือกขององค์กร การให้ราคาสูงกว่าราคาตลาดเล็กน้อยกับเกษตรกรที่ไม่รับเงินสด หรือสมาชิกสหกรณ์ที่หักชำระหนี้จากรายได้จากการขายทันที เพื่อให้ธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกนาปีเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : กลยุทธ์การจัดการ สหกรณ์การเกษตร

¹ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² Master's Degree Students Majoring in Agricultural Business, Graduate School, Khon Kaen University.

Abstract

The objectives of this research are to study the general overviews problems and obstacles, as well as approach for developing the collection business of paddy in-season rice for the Nonsila Agricultural Cooperative. There were 181 respondents, who brought paddy at the cooperative, were randomly selected. The data from the interviews of the cooperative's president, manager, head of marketing, and head of finance & accounting were collected. From the study, it was found that farmers had costs of 9.53 baht per kilogramme which were sub-divided into production costs (8.01 baht per kilogramme) and transportation costs (1.52 baht per kilogramme). In 2013, the cooperative received revenue of 4.50%, which was collected from paddy in-season rice. The figures for the years 2014 and 2015 were 3.89% and 59.03%, respectively. When the paddy collection business from other agricultural product collection was compared by analyzing the internal and external-factors, the cooperative was found to have problems with regard to personnel, investments, and the distribution of the rice. Therefore, for the long term growth, the cooperative should carry out management strategy for the paddy collection through determining higher price for members who have not received cash money and deducted the debt from sales income in order to create efficiency and superior performance of the business.

Key words : Management strategy, Agricultural Cooperative

1. บทนำ

สหกรณ์การเกษตร จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจแบบอบเนกประสงค์ส่งเสริมให้สมาชิก ดำเนินงานธุรกิจร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2558 : เว็บไซต์) บทบาท ที่สำคัญอย่างหนึ่งของสหกรณ์การเกษตร คือการรวบรวมผลผลิตทางการเกษตรจากสมาชิกและจากเกษตรกรทั่วไป มาจำหน่ายโดยตรงหรือเป็นการแปรรูปออกมาจำหน่าย เพื่อลดการถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าในด้านต่างๆ และการรวบรวมข้าวเปลือกเป็นผลผลิตทางการเกษตรที่สหกรณ์การเกษตรได้ดำเนินการรวบรวมตั้งแต่แรกเริ่ม เนื่องจาก ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการเพาะปลูกข้าวเป็นจำนวนมากและราคาข้าวก็มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ข้อมูล สหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ณ วันที่ 1 มกราคม 2558 มีทั้งหมด 3,650 สหกรณ์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 1,418 สหกรณ์ และในจังหวัดขอนแก่นมีสหกรณ์การเกษตร จำนวน 112 สหกรณ์ มากเป็นลำดับ 2 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สหกรณ์การเกษตรทั้งหมดสามารถรวบรวมผลผลิตข้าวเปลือกนาปีเพื่อจำหน่ายทั้งหมด ทั่วประเทศ จำนวน 1,765,395.17 ตัน เป็นเงิน 16,943.92 ล้านบาท และสหกรณ์การเกษตรโนนศิลาจำกัด อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ก็เป็นสหกรณ์การเกษตรหนึ่งที่เปิดดำเนินการรวบรวมข้าวเปลือกจากเกษตรกร (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2558: เว็บไซต์)

สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2535 เปิดดำเนินการ ในวันที่ 16 สิงหาคม 2537 และได้เริ่มรวบรวมผลผลิตข้าวเปลือกจากเกษตรกรมาตลอดในการรวบรวมข้าวเปลือก แต่ละปีอาจเกิดจากปัญหาด้านต่างๆ เช่น การเกิดปัญหาภัยแล้ง ทำให้การรวบรวมข้าวเปลือกไม่เป็นไปตามแผนที่ กำหนด เจ้าหน้าที่หรือบุคคลากรไม่มีความชำนาญในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

เมื่อเปรียบเทียบการรวบรวมข้าวเปลือกกับการรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรทั้งหมด พบว่า ปี พ.ศ. 2555 รวบรวมได้ 19.24 เปอร์เซ็น ปี พ.ศ. 2556 รวบรวมได้ 4.50 เปอร์เซ็น ปี 2557 รวบรวมได้ 3.89 เปอร์เซ็น และปี 2558 รวบรวมได้ 59.03 เปอร์เซ็น ของผลิตผลทางการเกษตรที่รวบรวมทั้งหมด (สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด, 2558: การวิเคราะห์) ซึ่งในปี 2555, 2556 และ 2557 มีแนวโน้มลดลงทุกปีแต่ในปี 2558 ผลการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกนาปีของสหกรณ์เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรประเภทอื่น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษากลยุทธ์ในการจัดการธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือก ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อน รวมทั้งโอกาสและอุปสรรค และศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมารวบรวม เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมารวบรวม และเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด อำเภอนโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางพัฒนาธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกนาปีของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลาจำกัด อำเภอนโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

องค์กรที่ทำธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จต้องพบปัญหาในต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาต้องมีหลักการ Strengths Weaknesses Opportunities Threats (SWOT) เป็นหลักการที่นิยมนำมาใช้ในปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์ด้วยวิธีการสำรวจจากสภาพการณ์ 2 ด้าน คือ วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนจากสภาพการณ์ภายในองค์กรเป็นการวิเคราะห์เพื่อให้รู้สภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งขององค์กรและพยายามรักษาหรือพัฒนาให้ดีขึ้น และจุดอ่อนที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขที่ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส อุปสรรค เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ภายนอกองค์กรเพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารองค์กรได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (อภิชาติ ศรีเมือง, 2555 : 123) ขั้นตอนต่อไปจะต้องมีการประเมินและวิเคราะห์ว่าจุดแข็งหรือจุดอ่อนต่าง ๆ นั้นมีความสำคัญต่อองค์กรทั้งหมดหรือไม่อย่างไร เพราะจุดแข็งหรือจุดอ่อนที่ได้จากการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ไม่ได้มีความสำคัญต่อการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรทั้งหมด เพราะฉะนั้นต้องมีการประเมินผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ได้ในอีกที ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารองค์กรได้ทราบถึง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ขององค์กรอย่างแท้จริง (พัคตรัมจง วัฒนสินธุ์และพสุ เดชะรินทร์, 2542 : 239-240) ในการกำหนดกลยุทธ์ โดยทั่วไปทำในรูปแบบของ TOWS Matrix คือ

	จุดแข็งขององค์กร (S)	จุดอ่อนขององค์กร (W)
โอกาสขององค์กร (O)	(SO) ใช้ประโยชน์จากโอกาสโดยอาศัยจุดแข็งขององค์กร	(WO) ใช้โอกาสลบล้างจุดอ่อนขององค์กร
ข้อจำกัดขององค์กร (T)	(ST) อาศัยจุดแข็งเพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรค	(WT) ลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงข้อจำกัด

ที่มา : Fred David (1999 อ้างถึงใน พัทธรัมจง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์, 2542)

ผลที่ได้จากการประเมินจะต้องนำมาจัดทำกลยุทธ์ (Strategy) เป็นแผนการปฏิบัติที่กำหนดการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมอื่นเพื่อจัดการกับสภาพแวดล้อมและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้จริง แผนกลยุทธ์ (Strategic plan) เป็นหลักการของกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันของธุรกิจ ซึ่งจะมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค และกำหนดทิศทางการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในระยะยาว จากนั้นจึงได้วางแผนจัดทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานตามภารกิจและบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2546 : 135)

กลยุทธ์การจัดการองค์กร (Strategic Enterprise Management) เป็นกระบวนการบริหารงานที่มีความต่อเนื่องของกิจกรรม คือ การวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการปฏิบัติการ และให้ความสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย (วิสัยทัศน์ ภารกิจ และวัตถุประสงค์) โดยการวิเคราะห์สถานการณ์จากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร และผู้บริหารจะต้องมีการตัดสินใจทางกลยุทธ์ และคำนึงถึงการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติการภายใต้การจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ และปฏิบัติได้จริง (สุจิต วัฒนเดชาชัย, 2556:245) ปัจจุบันการบริหารเพื่อให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเริ่มมีการกำหนดเป้าหมายเป็นตัวชี้วัดและหาแนวทางหรือกลยุทธ์ไปสู่เป้าหมายที่กำหนด ด้วยแนวคิดกลยุทธ์ (Strategic Theme) ต่าง ๆ เช่น Kaizen เป็นกลยุทธ์ที่เน้นการปรับปรุงธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อลดการสูญเสียหรือข้อผิดพลาด GE Workout เป็นกลยุทธ์ที่เน้นการปรับปรุงอย่างรวดเร็ว หรือ Balanced Score card เป็นกลยุทธ์วัดผลงานที่ชัดเจนด้วยการสร้างความสมดุล เพื่อให้ธุรกิจสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกด้วยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรและให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารต้องกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรว่าจะเน้นทางใดซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1. เน้นด้านการลดต้นทุน (Cost Leadership) และ ขบวนการธุรกิจที่เป็นเลิศ (Operation Excellence) 2. เน้นด้านการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ (Innovation) ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ 3. เน้นด้านลูกค้า (Customer Intimacy) มุ่งสร้างความพอใจให้กับลูกค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ก่อนที่จะกำหนดกลยุทธ์ผู้บริหารต้องคำนึงถึงความสามารถขององค์กรและบุคคลากรว่ามีความชำนาญด้านใดก่อนที่จะเน้นแนวทางใดแนวทางหนึ่งเป็นแนวทางหลักในการปฏิบัติ (ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, 2559 : เว็บไซต์)

(รัชนิวรรณ มาดี, 2546:83) ศึกษาเรื่อง การตลาดผลผลิตข้าวของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า สหกรณ์การเกษตรในทุกภาคของประเทศไทยมีแนวทางปฏิบัติด้านการตลาดเกือบไม่แตกต่างกัน โดยสหกรณ์การเกษตรจะรวบรวมข้าวเปลือกจากสมาชิกและเกษตรกรทั่วไปในราคาที่ใกล้เคียงกัน และทำการเก็บรักษาข้าวเปลือกที่รวบรวมไว้ประมาณ 1 – 3 เดือน ก่อนนำออกกระขาย การคัดเกรดข้าวเปลือกด้วยการวัดความชื้นและสิ่งเจือปนในข้าวเปลือกที่รวบรวมเป็นเกณฑ์ การดำเนินธุรกิจด้านการตลาดข้าวของสหกรณ์ ส่วนใหญ่สหกรณ์ยังขาดแคลนยานพาหนะ ลานตากข้าว และเครื่องอบไล่ความชื้น ส่วนข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สหกรณ์พบว่าส่วนใหญ่มีแนวคิดที่จะพัฒนาธุรกิจตลาดข้าวและหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานรัฐบาล (เรืองจิตร สุคนธ์เมธีรัตน์, 2554:55) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์การเกษตรหนองบัวลำภู จำกัด จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกต้องการให้สหกรณ์สหกรณ์มีการประกาศราคารับซื้อล่วงหน้า ประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง จัดหาอุปกรณ์ เครื่องชั่งที่มีมาตรฐานและรถไถบริการรับซื้อข้าวเปลือกให้ถึงที่รวมทั้งเปิดจุดรับซื้อที่ใกล้บ้าน เพราะสมาชิกไม่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการขนข้าวเปลือกมารวบรวมให้สหกรณ์เมื่อเปรียบเทียบกับการขายให้พ่อค้า เพราะพ่อค้าจะมารับซื้อถึงที่ (ลัดดา เจษฎาพานิชย์, 2554:53) ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์การเกษตรเขมราฐ จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกต้องการให้สหกรณ์รวบรวมข้าวในราคาที่สูงกว่าท้องตลาด และมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกได้รับรู้อย่าง

ทั่วถึง จัดอบรมเจ้าหน้าที่และจัดหาอุปกรณ์ให้มีความพร้อม เพิ่มความรวดเร็วในขั้นตอนต่าง ๆ ของการนำข้าวมารวบรวม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกที่นำข้าวมารวบรวม

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ากลยุทธ์การจัดการมีผลอย่างมากต่อการประสบความสำเร็จในธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกจากเกษตรกร จึงตั้งเป็นสมมุติฐานได้ดังนี้

สมมุติฐานในการวิจัย : กลยุทธ์การจัดการธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกมีผลต่อการประสบความสำเร็จในธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกประจำปีของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด

3.วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ทั้งหมดจำนวน 23 คนและเลือกเจาะจงสัมภาษณ์ประธานสหกรณ์ ผู้จัดการสหกรณ์ หัวหน้างานตลาด และหัวหน้างานการเงินและบัญชี ที่มีหน้าที่วางแผนและควบคุมการรวบรวมข้าวเปลือกจากเกษตรกร โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือก กลยุทธ์ในการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือก และจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ของสหกรณ์ และเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมาปีมารวมที่สหกรณ์การเกษตรโนนศิลาจำกัด อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น จำนวน 340 ราย จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซีและมอร์แกน (อ้างใน ริ้วศิริ เอกะกุล, 2541:101) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 181 ราย

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative method) ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบหาค่าเฉลี่ยร้อยละ และใช้เครื่องมือวิเคราะห์ แบบ SPSS for Windows และ Microsoft Excel ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และได้กำหนดคะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ช่วง คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คะแนน เห็นด้วยมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คะแนน เห็นด้วยมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.61 คะแนน เห็นด้วยน้อย และค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด (สุบัญญัติ เผือกเนียร, 2547)

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic planning) วิธีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์การรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลาจำกัด ในปีที่ผ่านมา เป็นการศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน ซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่มีผลต่อการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือก ความสามารถด้านการบริหารจัดการองค์กร ความสามารถในการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกประจำปีจากสมาชิกและเกษตรกร และปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาสและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อผลการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือก โดยใช้เครื่องมือพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์แบบ SWOT Analysis Model และนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดกลยุทธ์ซึ่งนิยมทำใหัรูปของของ TOWS Matrix (Hutanuwatr, 1998) (อ้างใน นันทิยา หุตานุวัตรและณรงค์ หุตานุวัตร, 2543 : 40)

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

การรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกประจำปีของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด

สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด ได้ดำเนินธุรกิจรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกจากเกษตรกรมาตั้งแต่ปี 2553 หลังจากทีนายทะเบียนได้เห็นชอบให้จัดตั้งเป็นสหกรณ์การเกษตร โดยทุนที่ใช้ในการรวบรวมข้าวเปลือกได้มาจาก

การระดมทุน การรับฝากเงินจากสมาชิก และกู้จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโนนศิลา ในการดำเนินธุรกิจครั้งแรก ประสบปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่พร้อมของวัสดุอุปกรณ์ การขาดแคลนบุคลากรที่มี ความรู้ความสามารถ และเงินทุน ในบางปีการผลิตได้รับผลกระทบจากนโยบายของรัฐบาล หรือปัญหาการเกิดภัยพิบัติ จึงทำให้การดำเนินธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ แต่สหกรณ์ก็ยังได้มีการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกจาก เกษตรกรทุกปี เพื่อช่วยเหลือสมาชิกและเกษตรกร ในการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกนปีของสหกรณ์สมาชิกและ เกษตรกรสามารถนำข้าวเปลือกมารวบรวมได้ตลอดระยะเวลาที่กำหนด จะมีการประกาศราคาที่รวบรวมมาให้ เกษตรกรทราบผ่านคลื่นวิทยุของสหกรณ์ และทำป้ายแสดงราคาติดประกาศไว้ให้สมาชิกได้เห็น ในการรวบรวม ข้าวเปลือกสหกรณ์จะมีระยะเวลาที่กำหนดที่แน่นอนและชัดเจนส่วนใหญ่จะเป็นฤดูที่สมาชิกและเกษตรกรมีการเก็บเกี่ยวการผลิต

ต้นทุนและผลตอบแทนธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกนปีของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด

จากตาราง 1 พบว่า สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด ดำเนินธุรกิจรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรจาก เกษตรกรในพื้นที่และจากพื้นที่ใกล้เคียง สินค้าทางการเกษตรที่รวบรวมเช่น อ้อย มันสำปะหลัง ไม้ยูคาลิปตัส และ ข้าวซึ่งเป็นสินค้าเกษตรที่มีการเพาะปลูกมากที่สุดของคนในพื้นที่ จากรายงานประจำปีของสหกรณ์ พบว่า การรวบรวม ข้าวเปลือกนปีของสหกรณ์ในแต่ละปีเมื่อเปรียบเทียบกับกรรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรทั้งหมดมีปริมาณ แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น เกิดจากปัญหาภัยแล้ง ทำให้ไม่ได้ผลิตผลตามที่ต้องการ และนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ในปี 2558 เช่นกัน รัฐบาลไม่มีโครงการจํานําข้าวแต่มีโครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวแทน โดยให้ สหกรณ์เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ จึงทำให้มีปริมาณการรวบรวมข้าวเปลือกนปีเพิ่มขึ้นมาก เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจ รวบรวมผลิตผลทางการเกษตรอย่างอื่น

ตาราง 1 รายได้จากธุรกิจรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด

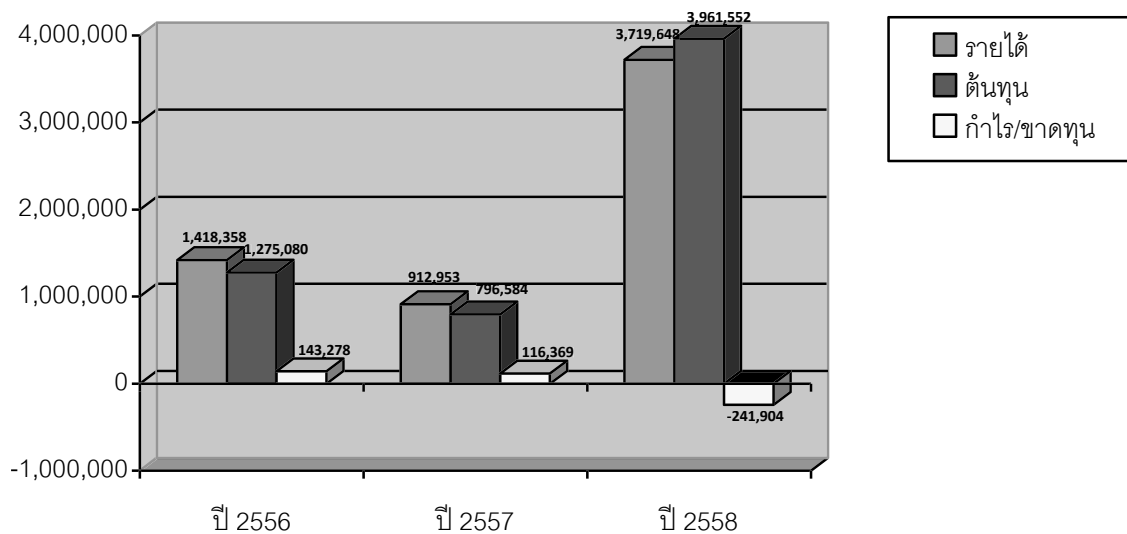
รายการ	ปี 2556 (%)	ปี 2557 (%)	ปี 2558 (%)
ธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกนปี	4.50	3.89	59.03
ธุรกิจรวบรวมอ้อย	11.54	20.36	18.55
ธุรกิจรวบรวมมันสำปะหลัง	83.62	75.75	22.42
ธุรกิจรวบรวมไม้ยูคาลิปตัส	0.34	0.00	0.00
รวม	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการวิเคราะห์รายงานประจำปีของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด ปี 2556 – 2558

สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด ไม่สามารถระบุดทุนและค่าใช้จ่ายที่แท้จริงที่เกิดขึ้นในธุรกิจรวบรวม ข้าวเปลือกนปีได้ เพราะสหกรณ์ไม่ได้แยกค่าใช้จ่าย ด้านค่าแรง ค่าน้ำมัน ค่าเช่าเครื่องจักร ตามประเภทของผลิตผล ทางการเกษตรที่รวบรวมแต่บันทึกเป็นค่าใช้จ่ายรวมทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากธุรกิจรวบรวมผลิตผลทางการเกษตร จากรายงานประจำปีของสหกรณ์พบว่า ถ้าปีใดมีการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกนปีสูงก็จะมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายสูง ในรอบปีการผลิตที่ผ่านมาการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกนปีจากเกษตรกรมีการเพิ่มขึ้นจากปีก่อนเป็นอย่างมาก

แต่ผลประโยชน์จากการกลับขาดทุน จากการสอบถามจากคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์พบว่า สาเหตุที่ขาดทุน ในปี พ.ศ. 2558 เนื่องจากรัฐบาลสนับสนุนโครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวแทนโครงการรับจำนำข้าว สหกรณ์จึงได้ กู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโนนศิลา เพื่อนำมาลงทุนในธุรกิจรวบรวมเปลือกนาปี และทำให้มีต้นทุนเงินด้านดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น (ภาพที่ 1)

ภาพ 1 รายรับรายจ่ายและผลตอบแทนธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกนาปีของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด



ที่มา : จากการวิเคราะห์รายงานประจำปีของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด ปี 2556 - 2558

จากตาราง 2 พบว่า การรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด ในปี พ.ศ. 2558 เดือนตุลาคม มีปริมาณ 11,000 กิโลกรัม ราคาเฉลี่ยกิโลกรัมละ 11.59 บาท เดือนพฤศจิกายน มีปริมาณ 189,400 กิโลกรัม ราคาเฉลี่ยกิโลกรัมละ 12.66 บาท เดือนธันวาคม มีปริมาณ 78,450 กิโลกรัม ราคาเฉลี่ยกิโลกรัมละ 11.37 บาท และมีการจำหน่ายข้าวเปลือกนาปีที่ในเดือนพฤศจิกายน ปริมาณ 11,000 กิโลกรัม ราคาเฉลี่ยกิโลกรัมละ 10.28 บาท ธันวาคม ปริมาณ 145,950 กิโลกรัม ราคาเฉลี่ยกิโลกรัมละ 17.71 บาท จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ สาเหตุเดือนพฤศจิกายนจำหน่ายข้าวได้ราคาต่ำเพราะว่าเกษตรกรนำข้าวเปลือกสดมารวบรวม และสหกรณ์ยังไม่มีความพร้อมในด้านสถานที่และการตรวจสอบคุณภาพข้าว ทำให้ข้าวมีความชื้นและสิ่งเจือปนสูง ส่วนเดือนธันวาคมจำหน่ายข้าวได้ราคาสูงเพราะมีปริมาณมากและมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ สามารถต่อรองเรื่องราคากับโรงสีต่าง ๆ เช่น โรงสีข้าวเกษตรโนน อำเภอบ้านไผ่ และ โรงสีข้าว ป.ณัฐพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ได้

ตาราง 2 การรวบรวมและการจำหน่ายข้าวเปลือกนาปี ปี 2558 ของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด

เดือน/ปี	ปริมาณการ รวบรวม (กก)	ราคา/กก (บาท)	ปริมาณการ จำหน่าย (กก)	ราคา/กก (บาท)
ตุลาคม 2558	11,000.00	11.59	-	-
พฤศจิกายน 2558	189,400.00	12.66	11,000.00	10.28
ธันวาคม 2558	78,450.00	11.37	144,950.00	17.71
มกราคม 2559	-	-	125,890.00	16.34

ที่มา : จากการวิเคราะห์รายงานประจำปีของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด ปี 2558

ต้นทุนและผลตอบแทนจากการรวบรวมข้าวของเกษตรกร

จากตาราง 3 พบว่า เกษตรกรที่นำข้าวเปลือกนาปีมาขายที่สหกรณ์มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 9.53 บาท ต่อ กิโลกรัม เป็นต้นทุนด้านการผลิต 8.01 บาท ต่อ กิโลกรัม และต้นทุนการนำข้าวเปลือกนาปีไปขาย 1.52 บาท ต่อ กิโลกรัม ต้นทุนการนำข้าวเปลือกนาปีไปขายเป็นค่าเช่ารถสูงที่สุด เฉลี่ย 0.66 บาทต่อ กิโลกรัม รองลงมาคือค่าแรง เฉลี่ย 0.46 บาทต่อ กิโลกรัม และค่าน้ำมัน เฉลี่ย 0.40 บาทต่อ กิโลกรัม เกษตรกรที่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าเช่ารถทั้งหมดจะไม่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าน้ำมันเพราะได้เหมายา รวมกับค่าเช่ารถแล้ว ส่วนเกษตรกรที่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าน้ำมันส่วนใหญ่จะใช้รถยนต์ของตนเองในการขนส่ง และเกษตรกรที่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าแรงจะเป็นเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมารวบรวมในปริมาณมาก ไม่สามารถขนส่งด้วยตนเองได้จึงจำเป็นต้องจ้างแรงงาน

ตาราง 3 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการนำข้าวเปลือกนาปีมาขายที่สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด

ประเภทค่าใช้จ่าย	ค่าเฉลี่ย(บาท)/ กิโลกรัม
ต้นทุนการผลิตข้าว	8.01
ต้นทุนการนำข้าวเปลือกนาปีไปขาย	1.52
ค่าแรง 0.46 บาทต่อ กิโลกรัม	-
ค่าเช่ารถ 0.66 บาทต่อ กิโลกรัม	-
ค่าน้ำมัน 0.40 บาทต่อ กิโลกรัม	-
รวม	9.53

จากตาราง 4 พบว่า เกษตรกรนำข้าวข้าวเหนียวมาขายคิดเป็นร้อยละ 44.75 จำนวนเฉลี่ย 867.41 กิโลกรัม มีรายได้จากการขายเฉลี่ย 10,332.96 บาท เฉลี่ย 11.91 บาทต่อ กิโลกรัม รองลงมาเป็นข้าวหอมมะลิ คิดเป็นร้อยละ 32.60 เฉลี่ย 685.42 กิโลกรัม มีรายได้จากการขาย 9,649.49 บาท เฉลี่ย 14.08 บาทต่อ กิโลกรัม และทั้งข้าวเหนียว และข้าวหอมมะลิ จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.65 เฉลี่ย 852.20 กิโลกรัม และมีรายได้จากการขายเฉลี่ย 12,094.63 บาท เฉลี่ย 14.19 บาทต่อ กิโลกรัม เกษตรกรทั้งหมดจำนวน 181 ราย นำข้าวเปลือกนาปีมาขายที่สหกรณ์ ปริมาณเฉลี่ย 801.68 กิโลกรัมต่อคนและมีรายได้จากการรวบรวมเฉลี่ย 10,692.36 บาท เกษตรกรที่นำข้าวเปลือกสด มาขายจะมีพื้นที่ทำการเพาะปลูกข้าวมากและมีผลการผลิตมาก ส่วนเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกแห้งมาขายส่วนใหญ่จะมีพื้นที่ในการเพาะปลูกข้าวน้อยต้องรอเห็นผลผลิตในปีถัดไปก่อนจึงจะนำข้าวที่มีอยู่ออกขาย

ตาราง 4 รายได้และผลตอบแทนการนำข้าวเปลือกมาขาย

ประเภท	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		รายได้เฉลี่ย/ ครัวเรือน
			ปริมาณข้าว (กิโลกรัม)/ ครัวเรือน	ราคา(บาท)/ กิโลกรัม	
ข้าวเหนียว	41	44.75	867.41	11.91	10,332.96
ข้าวหอมมะลิ	59	32.60	685.42	14.08	9,649.49
ข้าวเหนียวและข้าวหอมมะลิ	41	22.65	852.20	14.19	12,094.63
รวม	181	100.00	-	-	-

จากตาราง 5 พบว่า เกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมาขายที่สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด มีความคิดเห็นด้วยในด้านการตรวจสอบคุณภาพข้าวของสหกรณ์มากที่สุด รองลงมาคือด้านราคาและประโยชน์ที่เกษตรกรได้รับจากการรวบรวมข้าวเปลือกมาขาย แสดงว่า เกษตรกรมีความเชื่อมั่นในขั้นตอนของการตรวจสอบสิ่งเจือปน การวัดความชื้น การกำหนดราคา และได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ส่วนด้านสถานที่และการบริการและด้านการวางแผนการให้บริการ เกษตรกรเห็นด้วยมาก แต่แนะนำให้สหกรณ์จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่และบุคคลากรให้เพียงพอ และทำการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ของตนเพื่อสร้างความประทับใจให้กับเกษตรกรที่มาใช้บริการ

ตาราง 5 ความคิดเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการรวบรวมข้าวเปลือกมาขายของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด

การบริการด้านต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสถานที่และการบริการ	4.00	0.66	มาก
2. ด้านการวางแผนการให้บริการ	4.01	0.58	มาก
3. ด้านการตรวจสอบคุณภาพข้าว	4.67	0.41	มากที่สุด
4. ด้านราคา	4.44	0.59	มากที่สุด
5. ด้านประโยชน์ที่เกษตรกรได้รับ	4.40	0.52	มากที่สุด

สรุปได้ว่า เกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมาขายที่สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในด้านการขนส่งข้าวเพราะบางคนไม่มีรถยนต์จำเป็นต้องมีการเช่ารถ และมีปัญหาจากขั้นตอนในการรวบรวมข้าวเปลือกมาขายของสหกรณ์ เช่น สหกรณ์ขาดอุปกรณ์และเครื่องจักร เจ้าหน้าที่ประจำตำแหน่งต่างๆ ไม่เพียงพอ ขาดความรู้ในตำแหน่งที่ตนรับผิดชอบ ถ้ามีเกษตรกรนำข้าวมาขายมากทำให้มีระยะเวลารอคอยนาน

การวิเคราะห์ SWOT การรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือก ของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด

จากการวิเคราะห์ SWOT ธุรกิจรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือก พบว่า

จุดแข็ง (Strengths)

- ข้อ 1 สหกรณ์ได้เปรียบคู่แข่งเพราะมีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ และการเดินทางสะดวกสำหรับเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมาขาย
- ข้อ 2 เจ้าหน้าที่และบุคลากรเป็นคนในพื้นที่ มีความสนิทสนมกับเกษตรกรสามารถสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้กับเกษตรกรได้เป็นอย่างดี
- ข้อ 3 มีคลื่นความถี่วิทยุเป็นของสหกรณ์เอง สามารถประชาสัมพันธ์โครงการได้อย่างเต็มที่

จุดอ่อน (Weakness)

- ข้อ 1 มีลานตากข้าวและสถานที่เก็บข้าวไม่เพียงพอ
- ข้อ 2 เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีไม่เพียงพอ และขาดความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย
- ข้อ 3 เครื่องจักร วัสดุ และอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการ
- ข้อ 4 ขาดเงินทุนทำให้ต้องมีการกู้ยืมและเกิดต้นทุนเงินด้านดอกเบี้ย
- ข้อ 5 ไม่มีการตรวจสอบคุณภาพข้าวก่อนนำข้าวออกกระบาย

โอกาส (Opportunities)

- ข้อ 1 เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นให้กับเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมาขายในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น ด้านราคา ด้านการตรวจสอบคุณภาพข้าว
- ข้อ 2 ได้รับการสนับสนุนจากนโยบายของรัฐบาล และสามารถขอความร่วมมือจากส่วนราชการในการช่วยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ

อุปสรรค (Threats)

- ข้อ 1 เกิดปัญหาภัยธรรมชาติ เช่นภัยแล้ง ทำให้ผลผลิตที่เกษตรกรได้มีน้อย
- ข้อ 2 นโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการรับจำนำข้าว ที่มีราคาสูงกว่าราคาที่สหกรณ์รับซื้อ

การกำหนดกลยุทธ์ TOWS Matrix

สหกรณ์ควรใช้นโยบายจากรัฐบาลที่สนับสนุนให้เป็นสหกรณ์เข้มแข็ง เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ขอความร่วมมือจากหน่วยงานทางราชการให้ช่วยประชาสัมพันธ์ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุที่มีคลื่นเป็นของตนเอง และขอความร่วมมือจากพนักงานและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่เป็นคนในพื้นที่ชี้แจงประโยชน์ที่เกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมารวบรวมจะได้รับ เช่น การเดินทางที่สะดวก ใช้ระยะเวลาในการเดินทางน้อย และมีเงินปันผลคืนสมาชิกในสิ้นปี (SO)	สหกรณ์ควรนำเอาโอกาสที่รัฐบาลสนับสนุนให้สหกรณ์มีความเข้มแข็งและเป็นจุดรวบรวมผลผลิตทางการเกษตรจากเกษตรกรทั่วไป และพร้อมที่จะสนับสนุนความรู้ในด้านต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสหกรณ์ มีการจัดหาแหล่งเงินทุนต่ำให้กับสหกรณ์ในการรวบรวมผลผลิตทางการเกษตร ดังนั้นสหกรณ์ควรมีการจัดโครงสร้างหลักสูตร “การเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับธุรกิจผลผลิตทางการเกษตร” เพื่อให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย และควรจัดหาเครื่องจักรและอุปกรณ์โดยวิธีการเช่าให้มีความพอเพียง จัดจ้างลูกจ้างชั่วคราวในช่วงระยะเวลาที่มีการรวบรวมรวบรวมผลผลิตทางการเกษตร เพื่อให้มีบุคลากรมากพอในการให้บริการสมาชิกและเกษตรกร เพิ่มลานตากและเก็บข้าวให้เพียงพอต่อการเก็บ
---	---

	ผลผลิตที่รวบรวมเพื่อลดปัญหาด้านความชื้นและสิ่งเจือปน และอาศัยการเป็นคนในพื้นที่ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่อธิบายและชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกนาปี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับเกษตรกร (WO)
สหกรณ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธุรกิจการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือก ในช่วงที่รัฐบาลมีโครงการจำนำข้าวเปลือกนาปี ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่นหน่วยงานราชการ คลื่นวิทยุ หรือพนักงานและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่เป็นคนในพื้นที่ให้สมาชิกและเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมารวบรวมได้รับรู้ข้อดีของการนำข้าวเปลือกมารวบรวมที่สหกรณ์เช่น เกษตรกรจะได้รับเงินทันที ไม่ต้องเสียเวลารอนาน และไม่ต้องนำข้าวไปขายอีก (ST)	สหกรณ์ควรมีการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับผลิตผลข้าวเปลือกนาปีของสมาชิกและเกษตรกรที่ได้ในปีการผลิตนั้น ศึกษานโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกนาปี ถ้าเห็นว่าปีใดเกิดอุปสรรคเกี่ยวกับธุรกิจรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกนาปีก็ควรลดปริมาณในการรวบรวมและเพิ่มปริมาณการรวบรวมสินค้าเกษตรประเภทอื่นแทน (WT)

การกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

จากการวิเคราะห์สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด ควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ตามลำดับ ดังนี้

ข้อ 1 สหกรณ์ควรกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านการพัฒนาองค์กรด้วยการนำเอาจุดแข็งและโอกาสที่รัฐบาลสนับสนุนให้สหกรณ์มีความเข้มแข็งและเป็นจุดรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรจากเกษตรกรทั่วไป และพร้อมที่จะสนับสนุนความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากรของสหกรณ์ มีการจัดหาแหล่งเงินทุนต่ำให้กับสหกรณ์ในการรวบรวมผลิตผลทางการเกษตร ดังนั้นสหกรณ์ควรมีการจัดโครงสร้างหลักสูตร “การเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับธุรกิจผลิตผลทางการเกษตร” เพื่อให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย และควรจัดหาเครื่องจักรและอุปกรณ์โดยมีการเช่าให้มีความพอเพียง จัดจ้างลูกจ้างชั่วคราวในช่วงระยะเวลาที่มีการรวบรวมรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรเพื่อให้มีบุคลากรมากพอในการให้บริการสมาชิกและเกษตรกร เพิ่มลานตากและเก็บข้าวให้เพียงพอต่อการเก็บผลิตผลที่รวบรวมเพื่อลดปัญหาด้านความชื้นและสิ่งเจือปน และอาศัยการเป็นคนในพื้นที่ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่อธิบายและชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการรวบรวมผลิตผลข้าวเปลือกนาปี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกและเกษตรกร

ข้อ 2 สหกรณ์ควรกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านการจัดการตลาดด้วยการเพิ่มทางเลือกให้กับเกษตรกรที่นำข้าวเปลือกมารวบรวมและสร้างข้อแตกต่างในด้านราคาเช่นรับซื้อเท่ากับราคาตลาดและจ่ายเงินสดสำหรับเกษตรกรทั่วไป รับซื้อสูงกว่าราคาตลาดสำหรับสมาชิกแต่จ่ายก่อน 50 % และโอนเข้าบัญชีอีกหลังจากนั้น 30 วัน และเพิ่มช่องทางในการจำหน่ายข้าวเปลือกนาปีที่รวบรวมจากสมาชิกและเกษตรกรอาจเป็นการตกลงราคาซื้อขายล่วงหน้าหรือด้วยการสอบถามราคาจากสถานที่รับซื้อหลาย ๆ แห่งแล้วนำมาเปรียบเทียบกัน แล้วหาแหล่งที่ให้ราคาที่ดีที่สุด ควรมีการตรวจวัดความชื้นและสิ่งเจือปนให้แน่ชัดก่อนส่งขายให้โรงสี เพื่อให้ข้าวที่นำไปขายได้ราคาดี

ข้อ 3 สหกรณ์ควรกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านการเงินด้วยการจัดหาแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนเงินต่ำที่สุดในการรวบรวมผลิตผลจากสมาชิกและเกษตรกร และแยกผลประกอบการของธุรกิจรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรแต่ละประเภท

ออกให้ชัดเจน เพื่อให้ทราบถึงรายได้และค่าใช้จ่ายที่แท้จริงของธุรกิจรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรแต่ละประเภท เพื่อที่นำมาพัฒนาในธุรกิจรวบรวมผลิตผลทางการเกษตร

5. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบธุรกิจรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรของสหกรณ์ในด้านต่าง ๆ วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในแต่ละด้าน หาต้นทุนและผลตอบแทนที่แท้จริง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรในแต่ละประเภทได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

5.1.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์กับโรงสีที่ใกล้เคียง โดยสอบถามข้อมูลจากเกษตรกรเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการกลยุทธ์การจัดการธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกจากเกษตรกรและปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2 สหกรณ์การเกษตรต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปประกอบการวางแผนการตัดสินใจรวบรวมผลิตผลทางการเกษตรจากเกษตรกรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. สรุปผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทางพัฒนาธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกนาปีของสหกรณ์การเกษตรโนนศิลาจำกัด อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา

พบว่า จากการวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สหกรณ์ยังมีปัญหาในด้านต่างๆ บุคคลที่ยังไม่เข้าใจในหน้าที่ วัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้าวเปลือกไม่พร้อม ขาดแคลนเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ ไม่มีการแยกต้นทุนและผลตอบแทนของธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกที่ชัดเจน ทำให้สามารถหาผลตอบแทนสุทธิที่แท้จริงได้ และไม่มีภาระรายจ่ายที่รวบรวมอย่างเป็นระบบ ดังนั้น ผู้บริหารสหกรณ์ควรใช้การวางแผนกลยุทธ์การจัดการด้านต่าง ๆ เช่น กลยุทธ์การพัฒนาองค์กร กลยุทธ์การตลาด และกลยุทธ์ด้านการเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสหกรณ์เกี่ยวกับธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือก ยกระดับผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและรักษาเสถียรภาพของธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกในระยะยาว ทำให้เกิดความยั่งยืนและสร้างความพึงพอใจให้กับเกษตรกรมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2558). *สารสนเทศสหกรณ์ ปี 2558*. ค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2558,

จาก <http://www.cpd.go.th/>.

ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. (2559). *การบริหารด้วยตัวชี้วัดความสำเร็จของผลงาน*. ค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2559,

จาก <http://www.mga.co.th/>.

- ธีรวิมล เอกะกุล. (2541). พฤติกรรมองค์การที่เอื้อต่อความเป็นครูเก่งและครูดี : กรณีศึกษาข้าราชการครูที่สำเร็จการศึกษาจากโครงการคุรุทายาทของสถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันทนา อุทการ. (2549). สภาพและปัญหาในการรวบรวมข้าวเปลือกเพื่อแปรรูปของ สหกรณ์การเกษตรเดชอุดม จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พัทตร์ผจง วัฒนสินธุ์และพสุ เดชะรินทร์. (2542). การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนีวรรณ มาดี. (2546). การตลาดผลผลิตข้าวของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรืองจิตร สุคนธ์เมธีรัตน์. (2554). แนวทางการพัฒนาธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์การเกษตรหนองหวาย จำกัด จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ลัดดา เจษฎาพาณิชย์. (2554). สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์การเกษตรเขมราฐ จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด. (2556). รายงานประจำปี 2556. 16 สิงหาคม 2556. สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด. หน้า 24-25.
- สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด. (2557). รายงานประจำปี 2557. 22 สิงหาคม 2557. สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด. หน้า 29 -30.
- สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด. (2558). รายงานประจำปี 2558. 13 สิงหาคม 2558. สหกรณ์การเกษตรโนนศิลา จำกัด. หน้า 28-29.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. หลักการสหกรณ์ 3506 - 2004. (2558). ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2558, จาก <http://ab.cmcat.ac.th/main/sahakorn/index.html>
- สุปัญญา เนือกเนียร. (2547). อ้างถึงใน เรืองจิตร สุคนธ์เมธีรัตน์. (2554). แนวทางการพัฒนาธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกของสหกรณ์การเกษตรหนองหวาย จำกัด จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2546). การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ธนาเพรส แอนด์ทราฟฟิค.
- อภิชัย ศรีเมือง. (2555). เทคนิควิเคราะห์ธุรกิจอย่างละเอียด (สไตล์ผู้บริหารมืออาชีพ). นนทบุรี : ริงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์ จำกัด.
- Hutanuwatr, N. (1998). Strategy Formulation through SWOT Analysis. อ้างถึงใน นันทิยา หุตานุวัตรและณรงค์ หุตานุวัตร. (2543). SWOT : การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจชุมชน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุบลราชธานี : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- Robert. V. krejcie and Earyle W. Morgan. (1970). อ้างถึงใน ธีรวิมล เอกะกุล. (2541). พฤติกรรมที่เอื้อต่อการเป็นครูเก่งและครูดี กรณีศึกษาข้าราชการครูที่สำเร็จการศึกษาจากโครงการคุรุทายาทของสถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

การศึกษาความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวอาเซียน โดยวิธีเรียงลำดับด้วยแนวทางความคล้ายคลึงกัน

A Study on ASEAN Tourism Competitiveness Using Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS)

ปัทมา บุตรศรี^{*} คมกริช วงศ์แข² อุทิศ พงษ์จิรวัดมน³ และชินภัทร คันธพนิต⁴
Pattama Butsri^{*} Komkrit Wongkhae² Utis Bhongchirawattana³ and Chinapat Kanthapanit⁴

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มประเทศที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่คล้ายคลึงกัน จะนำไปสู่นโยบายส่งเสริมความร่วมมือภายในภูมิภาค บทความนี้ใช้วิธีเรียงลำดับด้วยแนวทางความคล้ายคลึงกัน (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution: TOPSIS) ในการวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศอาเซียน 10 ประเทศ โดยใช้ดัชนีชี้วัด 9 ตัวชี้วัดหลัก และ 51 ตัวชี้วัดย่อย และใช้ข้อมูลจำนวนทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ได้รับการจัดอันดับจากเว็บไซต์ท่องเที่ยวและจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับรางวัล Travellers' choice จากเว็บไซต์ TripAdvisor ผลการศึกษาพบว่าประเทศต่างๆ มีความสามารถในการแข่งขันแต่ละตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน ประเทศที่มีความสามารถในการแข่งขันรวมสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ฟิลิปปินส์ ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย และเวียดนามตามลำดับ จากผลการศึกษาสามารถนำไปเสนอแนะเส้นทาง การท่องเที่ยว เพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม นอกจากนี้ยังสามารถเสนอแนะให้สร้างความร่วมมือ สำหรับกลุ่มประเทศที่มีความสามารถในการแข่งขันที่คล้ายคลึงกัน รวมทั้งเป็นแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับ ประเทศที่มีความสามารถในการแข่งขันน้อยกว่าประเทศเพื่อนบ้าน

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว ความสามารถในการแข่งขัน วิธีเรียงลำดับด้วยแนวทางความคล้ายคลึงกัน

^{*} นิสิตหลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3,4} อาจารย์คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{*} Bachelor student, Graduate of Business Economics, Mahasarakham business school, Mahasarakham University

^{2,3,4} Lecturer, Mahasarakham business school, Mahasarakham University

Abstract

Tourism is one of the key factors influencing economic growth. Analysis of tourism competitiveness of similar in tourism endowment countries will lead to cooperative policy within the region. This paper used Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) to verify tourism competitiveness of 10 ASEAN countries. Using 9 key indicators and 51 sub-indicators of tourism endowment statistics from ranking travelling website and well-known TripAdvisor.com, the finding revealed that different countries dominated in different key factors basis. For overall comparison, the study found that the highest competitiveness countries were Philippines, Thailand, Malaysia, Indonesia, and Vietnam respectively. The implication from this study could lead to the suggestions of tourism routes in order to promote niche tourism markets. Additionally, the results could guide to the promotion of the tourism collaborative policy among countries with similar competitiveness. Finally, less competitive could employ the results to aware themselves for catching up with their competitive neighbors.

Keywords: ASEAN, ASEAN Tourism, Competitiveness, TOPSIS

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ประเทศในกลุ่มอาเซียนให้ความสำคัญและมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง (Wong, Mistilis, and Dwyer, 2011) และยังเป็นอุตสาหกรรมที่มีความก้าวหน้ามากกว่าด้านอื่นๆ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีส่วนสำคัญช่วยขับเคลื่อนการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของหลายประเทศ และยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาของอาเซียน เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศ (Alexandrakis, Manasakis, and Kampanis, 2015) ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงถูกจัดให้เป็น 1 ใน 12 สาขาเร่งรัดการพัฒนา ซึ่งจะช่วยให้เกิดการรวมตัวไปสู่ประชาคมอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2558 เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเป็นทางการซึ่งเป็นการลดข้อจำกัดในหลายๆ ด้าน แต่ด้านที่มีส่วนสำคัญต่อภาคการท่องเที่ยวมากที่สุดคือ การไม่มีข้อจำกัดในการเดินทางไปยังประเทศต่างๆ ในอาเซียนกล่าวคือนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปในประเทศอาเซียนได้ง่ายขึ้น (Weidenfeld, 2013) อีกทั้งสถานที่ท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนล้วนสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจ ทั้งสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม นอกจากนี้ในอาเซียนยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก จากการรับรองขององค์การยูเนสโก ยังเป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจากชาติต่างๆ ทำให้เป็นภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกต่างคาดหวังว่าจะมาเยี่ยมเยือนสักครั้งในชีวิต

การที่ประเทศในอาเซียนมีลักษณะทางกายภาพที่ใกล้เคียงกัน ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism endowments) จึงมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน (Wong et al., 2011) การสร้างจุดเด่นด้านการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศจึงเป็นนโยบายที่มีความสำคัญ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมความร่วมมือภายในภูมิภาคในการกระตุ้นการเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การสร้างจุดเด่นด้านการท่องเที่ยวสามารถทำได้โดย การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวตามทรัพยากรของ

แต่ละประเทศในภูมิภาคที่มีลักษณะโดดเด่น เพื่อนำมาเป็นจุดขายของการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของอาเซียนในการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวภายในภูมิภาค การวัดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวของแต่ละประเทศในอาเซียนนั้นมีการพิจารณาในหลายด้าน ประกอบด้วย การท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม ด้านธรรมชาติ ด้านประวัติศาสตร์ เพื่อนันทนาการ ท่องเที่ยวเชิงศิลปะวิทยาการ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย การท่องเที่ยวด้านธรรมชาติประเภทท่องเที่ยวทางทะเล ด้านท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Evans, 2016)

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้วิธีการเรียงลำดับความได้เปรียบด้วยแนวทางคล้ายคลึงกัน (Technique for order Preference by similarity to ideal solution ; TOPSIS) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบชุดข้อมูลเพื่อเรียงลำดับกลุ่มตัวอย่างตามดัชนีชี้วัด TOPSIS มีการพัฒนาโดย Yoon and Hwang (1980) ซึ่งมีหลักการสำคัญ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ถูกจัดให้อยู่ในลำดับต้นๆ ควรมีระยะห่างจากเกณฑ์บวก (Positive Ideal Solution : PIS) น้อยที่สุด และมีระยะห่างจากเกณฑ์ลบ (Negative Ideal Solution : NIS) มากที่สุด เครื่องมือนี้มีความเหมาะสมในการนำมาเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน เนื่องจากแต่ละประเทศมีความสามารถที่แตกต่างกัน การใช้เครื่องมือ TOPSIS จะสามารถระบุความสามารถในการแข่งขันในแต่ละดัชนีชี้วัด และดัชนีรวม

การศึกษาในครั้งนี้จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนา และขับเคลื่อนเศรษฐกิจในอาเซียน ซึ่งการจัดกลุ่มการท่องเที่ยวตามทรัพยากรของแต่ละประเทศ โดยใช้ข้อมูลทรัพยากรการท่องเที่ยวจากแหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกมีความนิยมในการให้ข้อมูลคือเว็บไซต์ Tripadvisor เป็นการสะท้อนจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกไปท่องเที่ยว ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้หลากหลาย เช่น Kladou and Mavragani (2015) และ Jeacle and Carter (2011) โดยผลการศึกษาจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงทางการท่องเที่ยวในอาเซียน ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน และส่งผลดีทางเศรษฐกิจต่อภูมิภาคต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน ตามตัวชี้วัดหลัก และความสามารถในการแข่งขันรวม
- 2) เพื่อเสนอแนวทางในการจัดการการท่องเที่ยว ระหว่างประเทศที่มีความสามารถในการแข่งขันที่คล้ายคลึงกัน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน เมื่อทำการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ทำการศึกษานี้พบว่าประกอบด้วย 3 ประเด็นได้แก่ งานวิจัยที่ทำการศึกษากการท่องเที่ยวของอาเซียน งานวิจัยที่ทำการศึกษาโดยใช้แนวทางการวิเคราะห์แบบ TOPSIS และงานวิจัยที่ทำการศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการท่องเที่ยว ประเด็นแรกการศึกษากการท่องเที่ยวของอาเซียนนั้น Wong et al. (2011) แสดงให้เห็นว่าที่ผ่านมาการท่องเที่ยวอาเซียนยังไม่สามารถพัฒนาได้อย่างเต็มที่เนื่องจากการขาดความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ทำให้ขาดการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวจากประเทศหนึ่งสู่อีกประเทศหนึ่ง ในขณะที่ Kadir, Nayan, and Abdullah, (2013) พบว่าการที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเที่ยวประเทศใดในอาเซียนนั้น ปัจจัยทางด้านราคาเท่านั้นที่ส่งผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ซึ่งต่างจากการศึกษาของ Hanaoka, Takebayashi, Ishikura, and Saraswati, (2014)

ที่พบว่า การเพิ่มขึ้นของการขนส่งทางอากาศ โดยเฉพาะการเกิดของสายการบินต้นทุนต่ำจะเป็นการเชื่อมโยงอาเซียนเข้าด้วยกัน และทำให้เกิดการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในภูมิภาค ทั้งนี้ไม่มีการศึกษาใดทำการเปรียบเทียบทั้งภูมิภาค จะมีเพียงบางการศึกษาที่ได้วิเคราะห์จุดดึงดูดที่เกิดจากทรัพยากรการท่องเที่ยวของบางประเทศ เช่น การใช้วัฒนธรรมทางด้านอาหารเป็นส่วนในการดึงดูดการท่องเที่ยวของสิงคโปร์ในการศึกษาของ Chaney and Ryan (2012) การท่องเที่ยวทางการแพทย์ (Medical tourism) ของประเทศมาเลเซียในการศึกษาของ Lee and Fernando (2015) และ Chanin et al. (2015) ของประเทศไทย จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงยังไม่มีงานวิจัยใดที่ทำการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบทั้งภูมิภาค ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้จะได้เพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าว

ในส่วนงานวิจัยที่ใช้แนวคิดเรื่อง TOPSIS มีการประยุกต์ใช้ในหลายแนวทาง เช่น Zhao and Fang (2016) ใช้วัดการเลือกแนวทางในการจัดการการจราจรของการเดินทางด้วยจักรยานที่ดีที่สุด ส่วน Ding and Zeng (2015) ได้ประยุกต์ใช้แนวคิด TOPSIS ในการจัดลำดับคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จำนวน 68 มหาวิทยาลัยในประเทศจีนทำให้สามารถคัดกรองการศึกษาชั้นสูงที่ควรได้รับการดูแลเป็นพิเศษเพื่อเพิ่มคุณภาพการศึกษาของประเทศได้ นอกจากนี้ในภาคอุตสาหกรรม Tewari, Prakash, and Khanduja, (2015) ได้ใช้เครื่องมือ TOPSIS ในการเลือกแนวทางที่ดีที่สุดในการผลิตเหล็กในอุตสาหกรรมเพื่อลดต้นทุนในการผลิต ในการวัดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว Zhang, Gu, and Zhang, (2011) ทำการศึกษาความสามารถในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว กรณีศึกษาปากแม่น้ำแยงซีในประเทศจีนด้วยวิธี TOPSIS ซึ่งเป็นเทคนิคที่สามารถใช้เรียงลำดับเกณฑ์ที่เกิดจากตัวชี้วัดหลายตัวโดยใช้ระยะห่างยูคลิเดียน ผลการศึกษาพบว่าสามารถนำมาใช้ และเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการประเมินผลการแข่งขันสถานที่ท่องเที่ยว นอกจากนี้การศึกษาเพื่อประเมินความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวยังประกอบด้วย Fundeanu (2015) ที่ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหากลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่คล้ายคลึงกัน รูปแบบการจัดกลุ่มที่ใช้ในการท่องเที่ยว และการวิเคราะห์สถานที่ท่องเที่ยว Cunha, S. K. D., and Cunha, J. C. D., (2005) ได้ทำการศึกษการแข่งขันการจัดกลุ่มการท่องเที่ยวและการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยใช้การวัดผลกระทบของการท่องเที่ยวในการพัฒนาท้องถิ่น และงานวิจัยของ Cirstea (2014) ได้ทำการศึกษการแข่งขันการท่องเที่ยวของประเทศที่มีการแข่งขันชั้นนำของโลก ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้การท่องเที่ยวและการแข่งขัน 3 ประเภทจำนวน 15 ประเทศของโลก สามารถสรุปได้ว่าประเทศเหล่านี้ไม่ได้เป็นกลุ่มเดียวกัน แต่มีจุดแข็งและจุดอ่อนที่มีความแตกต่างกัน ควรใช้นโยบายการแข่งขันมากกว่าความร่วมมือภายในภูมิภาค

สุดท้ายในส่วนงานวิจัยที่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นเว็บไซต์ของเอกชน นิยมใช้อย่างแพร่หลาย เช่น Tripadvisor ในการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม Banerjee and Chua (2016) ใช้ข้อมูลการให้คะแนน (Rating) ของผู้เข้าพักในการประเมินระดับคุณภาพโรงแรม รวมทั้ง Filieri (2015) และ Au, Buhalis, and Law, (2014) ได้ทำการศึกษาพบว่า การให้ข้อมูลในเว็บไซต์ Tripadvisor ส่งผลต่อการเลือกใช้โรงแรมของผู้บริโภค Kladou and Mavragani (2015) ได้ศึกษาพบว่าเว็บไซต์ Tripadvisor มีผลต่อภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวและส่งผลต่อการเลือกจุดหมายของนักท่องเที่ยว และ Tiago, Amaral, and Tiago, (2015) แสดงให้เห็นว่าการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติ ในเว็บไซต์ Tripadvisor ส่งผลในการกระตุ้นการท่องเที่ยวได้ ซึ่งศักยภาพการตอบสนองลูกค้าได้รวดเร็วมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการดำเนินธุรกิจโรงแรม (กนกพรรณ นวลงาม, 2558)

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษาจะเห็นว่า ยังขาดงานวิจัยที่ทำการเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่คล้ายคลึงกัน เพื่อนำเสนอการจัดรูปแบบการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในภูมิภาคเกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน โดยใช้เครื่องมือและแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ การศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่เพื่อนำไปเสนอแนะเชิงนโยบาย และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยทางด้านการท่องเที่ยวต่อไป

4. ระเบียบวิธีวิจัย

1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการวัดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวโดยวิธี TOPSIS นั้น ข้อมูลที่ใช้จะต้องเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้ใช้ข้อมูลทางด้านอุปทาน ได้แก่จำนวนทรัพยากรการท่องเที่ยวที่แบ่งออกเป็นดัชนีหลัก 9 ด้านซึ่งดัดแปลงมาจากการศึกษาของ Kladou and Mavragani (2015) และ Jeacle and Carter (2011) ประกอบด้วยด้านธรรมชาติ ด้านการผจญภัย ด้านเชิงนิเวศ ด้านชายหาดและการท่องเที่ยวทางทะเล ด้านวัฒนธรรม ด้านประวัติศาสตร์ ด้านนันทนาการ ด้านศิลปะวิทยาการ และด้านสุขภาพ โดยมีดัชนีชี้วัดย่อยในแต่ละด้าน ดังแสดงในตาราง 1

ตารางที่ 1 การแบ่งตัวชี้วัดด้านการท่องเที่ยวที่ใช้ในการศึกษา

ความสามารถในการแข่งขัน	ดัชนีชี้วัด (จำนวน)	
ด้านธรรมชาติ	-น้ำตก	-การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ
	-แหล่งทางธรณีวิทยา	-บ่อน้ำร้อนและน้ำพุร้อน
	-อุทยานแห่งชาติ	-สถานที่ชมธรรมชาติ/ชีวิตสัตว์ป่า
	-นั่งเรือเที่ยว	-การล่องแก่งและการล่องห่วงยางในแม่น้ำ
ด้านการผจญภัย	-ทัวร์แคนยอนและไต่เขา	-สวนสนุกแบบผจญภัยโรยตัว
	-เส้นทางเดินป่า	-ทัวร์ปีนเขา
	-ทัวร์แบบตื่นเต้นสุดและโลดโผน	
ด้านเชิงนิเวศ	-ภูเขา	-การดำน้ำลึกและการดำน้ำตื้น
	-ภูเขาไฟ	-คุหาและถ้ำ
	-การพายเรือคายัคและเรือแคนู	

ตาราง 1 (ต่อ)

ความสามารถในการแข่งขัน	ดัชนีชี้วัด (จำนวน)	
ด้านชายหาดและการท่องเที่ยวทางทะเล	-World's 100 best beaches	-ชายหาด
	-แนวปะการัง	-สกีน้ำและเจ็ตสกี
	-ทัวร์เรือดำน้ำ	-เกาะที่เป็นสถานที่ตากอากาศ
	-สถานที่ทางศาสนา	-World's 50 best foods
	-เทศกาลงานประเพณีประจำปี	-สถานที่ที่ทะเบียนมรดกโลกทางวัฒนธรรม
ด้านประวัติศาสตร์	-แหล่งประวัติศาสตร์	-ซากปรักหักพังโบราณ
	-อาคารทางสถาปัตยกรรม	-อนุสาวรีย์/รูปปั้น
	-โบสถ์และวิหาร	-ปราสาท
ด้านนันทนาการ	-บาร์เกย์	-บาร์/คลับ
	-บาร์แจ๊ส	-ห้างสรรพสินค้า
	-ตลาดนัด/ถนนคนเดิน	-ร้านขายโบราณวัตถุ
	-แพชั่นโชว์และทัวร์	-คาสิโนและการเล่นพนัน
ด้านศิลปะวิทยาการ	-หอศิลป์	-พิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง
	-พิพิธภัณฑ์ศิลปะ	-พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์
	-พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	
ด้านสุขภาพ	-สปา	-โยคะและฟิลาทิส
	-สโมสรสุขภาพ	

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ Tripadvisor (th.tripadvisor.com) ซึ่งรวบรวมทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่ได้รับรางวัล Travellers'choice

2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้วิธีการเรียงลำดับความได้เปรียบด้วยแนวทางคล้ายคลึงกัน (Technique for order Preference by similarity to ideal solution ; TOPSIS) TOPSIS เป็นเทคนิคที่สามารถนำมาใช้เรียงลำดับจากการแบ่งเกณฑ์ที่เกิดจากตัวชี้วัดหลายตัวโดยใช้ระยะห่างยูคลิเดียน (Euclidean distance) เป็นตัววัด มีการพัฒนาโดย Yoon (1980) และ Hwang and Yoon (1981) ซึ่งมีหลักการสำคัญ คือกลุ่มตัวอย่างที่ถูกจัดให้อยู่ในลำดับต้นๆ ควรมีระยะห่างจากเกณฑ์บวก (Positive Ideal Solution : PIS) น้อยที่สุด และมีระยะห่างจากเกณฑ์ลบ (Negative Ideal Solution : NIS) มากที่สุด TOPSIS มีการใช้อย่างแพร่หลายในหลายสาขา และมีขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของ Normalization

กำหนดให้เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดลำดับความสำคัญมีทั้งหมด n เกณฑ์ และแต่ละประเทศมีจำนวนตัวชี้วัดทั้งสิ้นจำนวน m ตัวชี้วัด ดังตาราง 2

ตาราง 2 การแบ่งประเภทของตัวชี้วัด

ทางเลือก (Alternative)	ดัชนีชี้วัดที่ใช้ประเมิน (Evaluation index)					
	Y_1	Y_2	Y_3	.	.	Y_n
A_1	X_{11}	X_{12}	X_{13}	.	.	X_{1n}
A_2	X_{21}	X_{22}	X_{23}	.	.	X_{2n}
A_3	X_{31}	X_{32}	X_{33}	.	.	X_{3n}
.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.
A_m	X_{m1}	X_{m2}	X_{m3}	.	.	X_{mn}

X_{ij} หมายถึง ตัวชี้วัดที่ i ในเกณฑ์ความสำคัญที่ j และ X'_{ij} คือค่า Normalization ของ X_{ij} ซึ่งสามารถหาได้จาก

$$X'_{ij} = \frac{X_{ij} - \min_{1 \leq j \leq n} X_{ij}}{\max_{1 \leq j \leq n} X_{ij} - \min_{1 \leq j \leq n} X_{ij}} \quad (1)$$

$X' = (X'_{ij})$ คือ เมตริกซ์ที่ทำการ Normalized ข้อมูลตัวชี้วัดทุกตัวแล้ว ซึ่งจะได้ว่า X' มีสมาชิกเป็น X'_{ij} โดยที่ $0 \leq X'_{ij} \leq 1$

ขั้นตอนที่ 2 การหาค่าถ่วงน้ำหนักด้วยวิธีความไม่เวิ้งเบี่ยงของข้อมูล (Information Entropy Weight: IEW)

ในการเรียงลำดับของข้อมูลนั้น การให้ความสำคัญกับชุดข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อข้อมูลส่วนใหญ่หรือการถ่วงน้ำหนักมีความสำคัญ เนื่องจากการเรียงลำดับมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ซึ่งการถ่วงน้ำหนักมี 2 ประเภทคือ การให้ค่าน้ำหนักความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (Subjective weight) และการให้ค่าน้ำหนักโดยพิจารณาตามข้อมูลและสถิติ (Objective weight) ในการศึกษาครั้งนี้เลือกใช้วิธีแบบ Objective Weight โดยพิจารณาความแตกต่างจากข้อมูลดิบจากเมตริกซ์ที่ทำการ Normalized ชุดข้อมูลแล้ว

จาก $X' = (X'_{ij})_{mn}$ สามารถนำมาคำนวณหาความแตกต่างของชุดข้อมูลได้จาก

$$H_j = -(\sum_{i=1}^m f_{ij} \ln f_{ij}) \quad \text{โดย } i = 1, 2, \dots, m \text{ และ } j = 1, 2, \dots, n \quad (2)$$

$$\text{โดยที่ } f_{ij} = \frac{1 + X'_{ij}}{\sum_{i=1}^m (1 + X'_{ij})} \quad (3)$$

ให้ G_i คือ ค่าความเบี่ยงเบนของดัชนี j คำนวณ

$$\text{จาก } G_i = 1 - H_j \quad \text{โดยที่ } j = 1, 2, \dots, n \quad (4)$$

ซึ่งจากความสัมพันธ์จะได้ว่า ถ้า H_j ต่ำ ค่า G_j จะมีค่าสูงหรือชุดข้อมูลมีความเบี่ยงเบนมาก หรือถ้าความเบี่ยงเบนสูง ค่าความแตกต่างจากชุดข้อมูลจะต่ำ ค่าถ่วงน้ำหนักสามารถหาได้จาก

$$w_j = \frac{G_j}{\sum_{j=1}^n G_j} = \frac{1 - H_j}{n - \sum_{j=1}^n H_j} \quad (5)$$

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดค่าความเป็นแนวทางบวกและแนวทางลบของข้อมูล

กำหนดให้ค่าในเกณฑ์บวก Positive Ideal Solution (PIS) หรือ x^+ คือ ค่าสูงสุดของชุดข้อมูลในแต่ละทางเลือก (Alternative) ค่าในเกณฑ์ลบ Negative Ideal Solution (NIS) หรือ x^- คือ ค่าต่ำสุดของชุดข้อมูลในแต่ละทางเลือก ของชุดข้อมูล

$$x^+ = \max_{1 \leq i \leq m} x_{i1}, \max_{1 \leq i \leq m} x_{i2}, \dots, \max_{1 \leq i \leq m} x_{in} \quad (6)$$

$$x^- = \min_{1 \leq i \leq m} x_{i1}, \min_{1 \leq i \leq m} x_{i2}, \dots, \min_{1 \leq i \leq m} x_{in} \quad (7)$$

ขั้นตอนที่ 4 การคำนวณระยะห่างจากทิศทางบวกทิศทางลบ

ระยะห่างจากค่าในเกณฑ์บวก และค่าในเกณฑ์ลบ ของตัวชี้วัดทั้งหมดวัดได้จาก

$$d^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n w_j (X_{ij} - X_j^+)^2} \quad i = 1, 2, \dots, m \rightarrow 0 \leq d_i^+ \leq 1 \quad (8)$$

$$d^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n w_j (X_{ij} - X_j^-)^2} \quad i = 1, 2, \dots, m \rightarrow 0 \leq d_i^- \leq 1 \quad (9)$$

ขั้นตอนที่ 5 การคำนวณค่าความใกล้เคียงโดยเปรียบเทียบกับทิศทางบวกและทิศทางลบ

$$c_i = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}, \quad i = 1, 2, \dots, m \rightarrow 0 \leq c_i \leq 1 \quad (10)$$

ถ้า $c_i = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}$ มีค่ามากจะมีระยะห่างจากทิศทางลบมากและมีค่าที่ใกล้เคียงกับทิศทางบวกน้อยจะถูกจัดในอันดับแรก

ถ้า $c_i = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}$ มีค่าน้อยจะมีระยะห่างจากทิศทางบวกน้อยและระยะห่างจากทิศทางลบมากตัวชี้วัดจะถูกจัดในอันดับ

แรก

ขั้นตอนที่ 6 ทำการเปรียบเทียบโดยการเรียงลำดับค่า C_i

ถ้าเป็น c_i ที่คำนวณจากค่า d_i^- โดยเปรียบเทียบและเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก เช่นเดียวกับค่า c_i ที่คำนวณจาก d_i^+ โดยเปรียบเทียบ

5. ผลการศึกษา

จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ การจัดกลุ่มการท่องเที่ยวตามทรัพยากรของแต่ละประเทศในภูมิภาค เป็นการ จัดกลุ่มสถานที่ท่องเที่ยวที่มีลักษณะโดดเด่นของแต่ละประเทศ เพื่อนำมาเป็นจุดขายของการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ และการจัดกลุ่มตามสถานที่ท่องเที่ยวของแต่ละประเทศในอาเซียนนั้นมีการพิจารณาในหลายด้าน ประกอบด้วย การท่องเที่ยว ด้านวัฒนธรรม ด้านธรรมชาติ ด้านประวัติศาสตร์ ท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ ท่องเที่ยวเชิงศิลปวิทยาการ การท่องเที่ยวเชิง ผจญภัย การท่องเที่ยวด้านชายหาด และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จากการใช้เครื่องมือ TOPSIS ซึ่งเป็นเทคนิคที่สามารถ นำมาใช้เรียงลำดับในการจัดอันดับประเทศที่มีความได้เปรียบด้านการท่องเที่ยว โดยดูจากค่าความใกล้เคียงโดยเปรียบเทียบ ทิศทางลบ (C_i) มีค่ามากจะถูกจัดในอันดับแรก

การนำเสนอผลการศึกษากิจการการจัดลำดับความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวด้วยวิธี TOPSIS ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้ทำการเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันทั้งในด้านดัชนีย่อย จำนวน 9 ดัชนี หลังจากนั้นได้ทำการเปรียบเทียบดัชนีรวม ผลการศึกษาแสดงได้ดังในตาราง 12 ถึงตาราง 13

ตาราง 12 การเรียงลำดับความได้เปรียบด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว

ประเทศ	x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6
Philippines	0.559(3)	0.518(3)	0.821(1)	0.936(1)	0.512(5)	0.554(1)
Thailand	0.620(2)	0.668(1)	0.501(5)	0.834(2)	0.759(1)	0.464(3)
Malaysia	0.533(4)	0.623(2)	0.569(3)	0.675(4)	0.508(6)	0.397(4)
Indonesia	0.695(1)	0.393(4)	0.606(2)	0.716(3)	0.467(7)	0.377(6)
Vietnam	0.508(5)	0.301(5)	0.564(4)	0.639(5)	0.465(8)	0.395(5)
Singapore	0.219(7)	0.179(8)	0.135(9)	0.100(7)	0.619(3)	0.282(8)
Cambodia	0.400(6)	0.295(6)	0.257(6)	0.171(6)	0.453(9)	0.503(2)
Myanmar	0.106(9)	0.000(10)	0.190(8)	0.080(8)	0.695(2)	0.376(7)
Laos	0.197(8)	0.206(7)	0.232(7)	0.022(10)	0.552(4)	0.112(9)
Brunei	0.019(10)	0.078(9)	0.018(10)	0.044(9)	0.117(10)	0.000(10)

ตาราง 13 การเรียงลำดับความได้เปรียบด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว (ต่อ)

	x_7	x_8	x_9	d^+	d^-	c_i
Philippines	0.333(3)	0.462(4)	0.214(7)	0.097	0.311	0.762(1)
Thailand	0.290(5)	0.429(5)	0.297(3)	0.095	0.300	0.759(2)
Malaysia	0.357(2)	0.610(2)	0.218(6)	0.102	0.244	0.705(3)
Indonesia	0.245(7)	0.389(7)	0.301(2)	0.119	0.241	0.669(4)
Vietnam	0.292(4)	0.584(3)	0.249(5)	0.126	0.195	0.608(5)
Singapore	0.898(1)	0.786(1)	0.865(1)	0.195	0.255	0.567(6)
Cambodia	0.253(6)	0.400(6)	0.229(4)	0.228	0.106	0.317(7)
Myanmar	0.073(9)	0.143(8)	0.211(8)	0.382	0.058	0.133(8)
Laos	0.087(8)	0.119(9)	0.184(9)	0.369	0.040	0.098(9)
Brunei	0.015(10)	0.043(10)	0.000(10)	0.550	0.001	0.001(10)

x_1 = ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ

x_2 = ท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

x_3 = ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

x_4 = ท่องเที่ยวด้านชายหาด

x_5 = ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

x_6 = ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

x_7 = ท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ

x_8 = ท่องเที่ยวเชิงศิลปวิทยาการ

x_9 = ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

จากการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันรายตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากค่า NIS หรือค่าระยะห่างโดยเปรียบเทียบ จากค่าเกณฑ์ลบพบว่าประเทศฟิลิปปินส์มีความได้เปรียบอันดับหนึ่งจำนวน 3 ด้านได้แก่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศท่องเที่ยวด้าน ชายหาด และท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เช่นเดียวกับประเทศสิงคโปร์ที่มีความได้เปรียบสูงสุด 3 ด้านได้แก่ ท่องเที่ยวเชิง นันทนาการ ท่องเที่ยวเชิงศิลปวิทยาการและท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประเทศไทยมีความได้เปรียบสูงสุด 2 ด้านคือท่องเที่ยว เชิงผจญภัยและท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สูดท้ายประเทศอินโดนีเซียได้เปรียบสูงสุดหนึ่งด้านคือท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ จากการศึกษภาพรวมของสถานที่ท่องเที่ยวตามการจัดกลุ่มการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศในอาเซียน โดยรวมทั้งหมด 9 ด้านใหญ่ เพื่อหาว่าประเทศใด มีความได้เปรียบด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวมากที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ประเทศที่มี ความได้เปรียบมากที่สุด คือประเทศฟิลิปปินส์ (0.762) รองลงมาคือประเทศไทย (0.759) มาเลเซีย (0.705) อินโดนีเซีย (0.669) เวียดนาม (0.608) สิงคโปร์ (0.567) กัมพูชา (0.317) เมียนมาร์ (0.133) ลาว (0.098) และประเทศที่มี ความเสียเปรียบโดยเปรียบเทียบมากที่สุด คือประเทศบรูไน ดารุสซาลาม (0.001)

6.สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการเรียงลำดับด้วยแนวทางความคล้ายคลึงกัน (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution: TOPSIS) ในการจัดลำดับความสามารถในการแข่งขันด้านทรัพยากร การท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่มอาเซียนจำนวน 10 ประเทศ โดยใช้ข้อมูลทางด้านอุปทาน ได้แก่จำนวนทรัพยากร การท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น CNN TripAdvisor ที่ได้มีการจัดลำดับของทรัพยากรทาง การท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก และทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ได้รับรางวัล Travellers' choice ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าเป็น แหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ผลการศึกษาจากค่าระยะห่างจากเกณฑ์ลบ (Negative Idea Solution: NIS) พบว่า ประเทศในอาเซียนมีความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน แต่ประเทศที่มีความได้เปรียบ หรือมี ความสามารถในการแข่งขันของทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยรวมสูงสุด 5 อันดับแรกได้แก่ ฟิลิปปินส์ ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย และเวียดนามตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่าถึงแม้ประเทศสิงคโปร์จะมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุดถึง 3 ด้านได้แก่ ท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ ท่องเที่ยวเชิงศิลปวิทยาการและท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แต่ความสามารถในการแข่งขัน รวมอยู่ที่อันดับ 6 เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ นอกจากนี้ผล การศึกษายังพบว่า 3 ประเทศที่มีความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวน้อยที่สุดได้แก่ ประเทศบรูไน ดารุสซาลาม ลาว และพม่าตามลำดับ

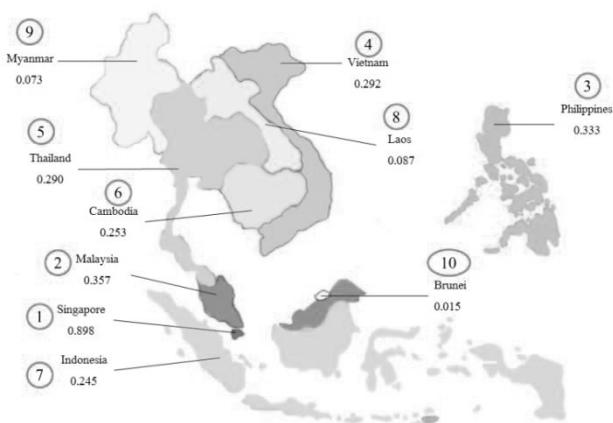
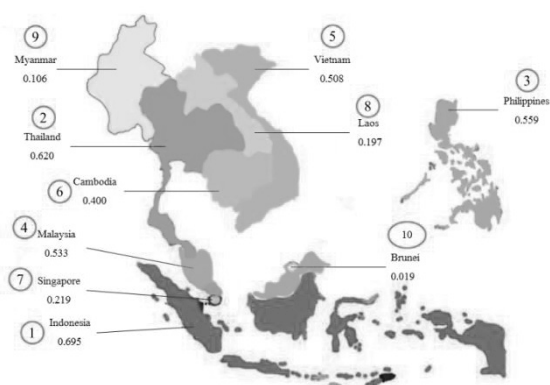
จากผลการศึกษาการจัดกลุ่มการท่องเที่ยวตามทรัพยากรของแต่ละประเทศในภูมิภาคอาเซียน ตามการใช้ เครื่องมือ TOTSIS ในการนำมาจัดอันดับของแต่ละประเทศ จากผลการศึกษาพบว่าการใช้เครื่องมือ TOSIS สามารถจัด กลุ่มประเทศที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ได้เปรียบต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang et al.(2011) ที่ใช้ TOPSIS IEW ในการวิจัยผลการศึกษาพบว่าสามารถนำมาใช้และเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการประเมินผลการแข่งขัน สถานที่ท่องเที่ยว จากผลการศึกษาการจัดกลุ่มการท่องเที่ยวตามทรัพยากรของแต่ละประเทศในภูมิภาคอาเซียนทำให้ได้ ข้อสรุปที่ว่าประเทศทั้ง 10 ประเทศในอาเซียนต่างก็มีจุดแข็งและจุดอ่อนที่ต่างกัน การเผยแพร่ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ นอกจากจะเป็นการเผยแพร่แหล่งข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการกระตุ้นการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเลือกจุดหมาย ท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับอุปสงค์ของตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นข้อมูลใน

การส่งเสริมการท่องเที่ยวของตัวเอง อย่างไรก็ตามข้อจำกัดที่เกิดจากการศึกษาในครั้งนี้เกิดจากการจัดอันดับโดยใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์ ทำให้บางแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีนักท่องเที่ยวให้การรีวิวให้คะแนน จะมีโอกาสที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านั้นจะไม่ถูกนำมาคำนวณหาความสามารถในการแข่งขัน

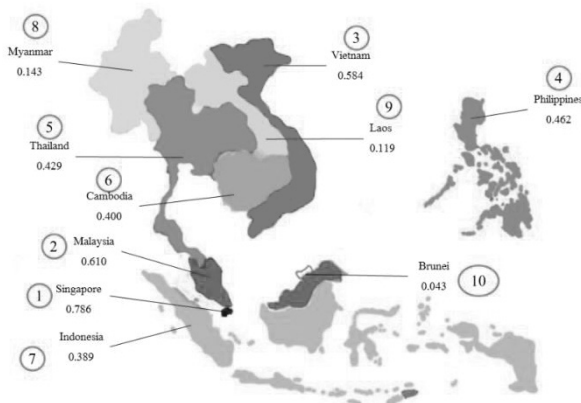
7. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

นักท่องเที่ยวสามารถนำข้อมูลเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเองมีความสนใจในขณะเดียวกันนโยบายส่งเสริมความร่วมมือในการท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่คล้ายคลึงกันจะเป็นการกระตุ้นการท่องเที่ยวภายในภูมิภาค เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังอาเซียนมีความสะดวกสบายในการเดินทาง เนื่องจากการเจริญเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำภายในภูมิภาค (Forsyth et al., 2006) การทำแผนการท่องเที่ยวเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ จะทำให้ได้นักท่องเที่ยวตรงกลุ่ม ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะนำเสนอแผนการท่องเที่ยวที่เป็น Tourism map ตามความสามารถในการแข่งขัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ด้านท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ ด้านท่องเที่ยวเชิงศิลปวิทยาการ และด้านการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ดังรูปที่ 1-4

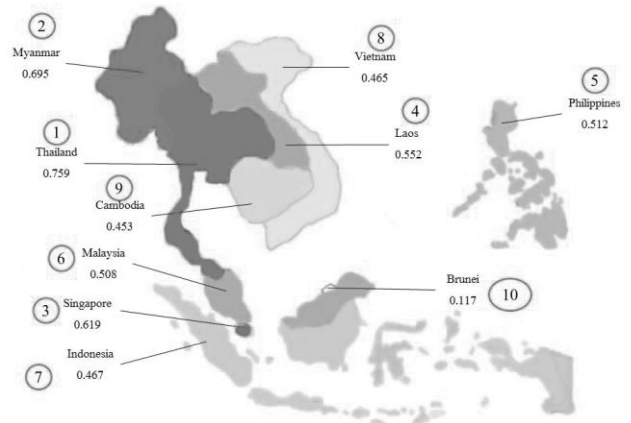
จากแผนที่ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน เราสามารถสร้างเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มได้ เช่นประเทศที่มีความได้เปรียบในด้านธรรมชาติ 5 ประเทศ นักท่องเที่ยวสามารถเริ่มการท่องเที่ยวในอินโดนีเซีย(1) ในเกาะกาลีมันตัน แล้วเดินทางสู่ประเทศมาเลเซีย (4) ในเกาะบอร์เนียว แล้วเดินทางโดยสายการบินต้นทุนต่ำเข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทย (2) และเวียดนาม (5) ก่อนที่จะจบการท่องเที่ยวที่ประเทศฟิลิปปินส์ (3) ที่สามารถเชื่อมโยงการเดินทางไปยังภูมิภาคอื่นๆได้ โดยการใช้สนามบิน Manila Ninoy Aquino International Airport (MNL) ที่มีสายการบินที่หลากหลาย ด้านท่องเที่ยวเชิงนันทนาการหรือการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวรีนอร์มย์ หรือการกิน ดื่ม นักท่องเที่ยวสามารถเริ่มการท่องเที่ยวที่ฟิลิปปินส์ (3) เพื่อสัมผัสกับดนตรีที่หลากหลาย แล้วเข้าสู่เวียดนาม (4) ทางโฮจิมินห์ ที่มีความหลากหลายของความบันเทิง จากนั้นสามารถเดินทางเข้ามาเที่ยวยังประเทศไทย (5)เพื่อท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรีที่มีความหลากหลายหลังจากนั้นเดินทางต่อไปยังประเทศมาเลเซีย (2) และสิงคโปร์ (1) ที่เป็นศูนย์กลางทางการบินของภูมิภาค โดยเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการสามารถนำไปใช้ในเชิงศิลปวิทยาการที่เป็นการเดินทางเพื่อชื่นชมศิลปะและพิพิธภัณฑ์ สุดท้ายการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่เหมาะกับนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการสัมผัสการใช้ชีวิตของคนในท้องถิ่น ทั้งการเรียนรู้งานเทศกาลประเพณี และลิ้มรสอาหารท้องถิ่น นักท่องเที่ยวสามารถเริ่มจากฟิลิปปินส์ (5) ที่มีเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับศาสนามากมาย แล้วเดินทางเข้าสู่สิงคโปร์ (3) ก่อนที่จะใช้ประเทศไทย (1) เป็นศูนย์กลางในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในประเทศเมียนมาร์ (2) และลาว (4)



รูปที่ 1 ด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ



รูปที่ 2 ด้านท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ



รูปที่ 3 ด้านท่องเที่ยวเชิงศิลปวิทยาการ

รูปที่ 4 ด้านท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

เอกสารอ้างอิง

- กนกพรรณ นวลงาม. (2558). ผลกระทบของศักยภาพการตอบสนองลูกค้าที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในภาคเหนือ. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 7(1), 11.
- Alexandrakis, G., Manasakis, C., & Kampanis, N. A. (2015). Valuating the effects of beach erosion to tourism revenue. A management perspective. *Ocean & Coastal Management*, 111, 1-11.
- Au, N., Buhalis, D., & Law, R. (2014). Online complaining behavior in Mainland China hotels: the perception of Chinese and non-Chinese customers. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(3), 248-274.
- Banerjee, S., & Chua, A. Y. (2016). In search of patterns among travellers' hotel ratings in TripAdvisor. *Tourism Management*, 53, 125-131.
- Chaney, S., & Ryan, C. (2012). Analyzing the evolution of Singapore's World Gourmet Summit: An example of gastronomic tourism. *International journal of hospitality management*, 31(2), 309-318.
- Chanin, O., Khunchumnann, P., Amphansookko, S., Thongyai, K., Rodneum, J., & Sriprasert, P. (2015). Guidelines on health tourism management for middle eastern tourists in phuket province. *Procedia Computer Science*, 65, 1146-1153.
- Cirstea, S. D. (2014). Travel & Tourism Competitiveness: A study of World's top economic Competitive countries. *Procedia Economics and Finance*, 15, 1273-1280.
- Cunha, S. K. D., & Cunha, J. C. D. (2005). Tourism cluster competitiveness and sustainability: proposal for a systemic model to measure the impact of tourism on local development. *BAR-Brazilian Administration Review*, 2(2), 47-62.

- Ding, L., & Zeng, Y. (2015). Evaluation of Chinese higher education by TOPSIS and IEW—The case of 68 universities belonging to the Ministry of Education in China. *China Economic Review*, 36, 341-358.
- Evans, N. G. (2016). Sustainable competitive advantage in tourism organizations: A strategic model applying service dominant logic and tourism's defining characteristics. *Tourism Management Perspectives*, 18, 14-25.
- Fundeanu, D. D. (2015). Innovative regional cluster, model of tourism development. *Procedia Economics and Finance*, 23, 744-749.
- Filieri, R. (2015). Why do travelers trust TripAdvisor? Antecedents of trust towards consumer-generated media and its influence on recommendation adoption and word of mouth. *Tourism Management*, 51, 174-185.
- Forsyth, P., King, J., & Rodolfo, C. L. (2006). Open skies in ASEAN. *Journal of Air Transport Management*, 12(3), 143-152.
- Hanaoka, S., Takebayashi, M., Ishikura, T., & Saraswati, B. (2014). Low-cost carriers versus full service carriers in ASEAN: The impact of liberalization policy on competition. *Journal of Air Transport Management*, 40, 96-105.
- Jeacle, I., & Carter, C. (2011). In TripAdvisor we trust: Rankings, calculative regimes and abstract systems. *Accounting, Organizations and Society*, 36(4), 293-309.
- Kadir, N., Nayan, S., & Abdullah, M. S. (2013). A panel data analysis of international tourist arrivals from ASEAN countries to Malaysia. *Procedia Economics and Finance*, 7, 80-85.
- Kladou, S., & Mavragani, E. (2015). Assessing destination image: An online marketing approach and the case of TripAdvisor. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(3), 187-193.
- Lee, H. K., & Fernando, Y. (2015). The antecedents and outcomes of the medical tourism supply chain. *Tourism Management*, 46, 148-157.
- Tewari, P. C., Prakash, U., & Khanduja, D. (2015). Ranking of sintered material for high loaded automobile application by applying entropy-TOPSIS method. *Materials Today: Proceedings*, 2(4), 2375-2379.
- Tiago, T., Amaral, F., & Tiago, F. (2015). The good, the bad and the ugly: Food quality in UGC. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 175, 162-169.
- Weidenfeld, A. (2013). Tourism and cross border regional innovation systems. *Annals of Tourism Research*, 42, 191-213.
- Wong, E. P., Mistilis, N., & Dwyer, L. (2011). A model of Asean collaboration in tourism. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 882-899.
- Yoon, K., & Hwang, C.L. (1980). *Multiple attribute decision making methods and applications. A state of the art survey*. Berlin: Springer Verlag.

- Zhang, H., Gu, C. L., Gu, L. W., & Zhang, Y. (2011). The evaluation of tourism destination competitiveness by TOPSIS & information entropy–A case in the Yangtze River Delta of China. *Tourism Management*, 32(2), 443-451.
- Zhao, J., & Fang, Z. (2016). Research on campus bike path planning scheme evaluation based on TOPSIS method: Wei'shui campus bike path planning as an example. *Procedia Engineering*, 137, 858-866.

การศึกษาการใช้ระบบต้นทุนกิจกรรมตามเวลา

An Analysis of Time-driven Activity-based Costing (TDABC): A Review and Research Agenda

สมบุญ สารพัด* ธัญจิรา กิเลนทอง² วิภาภรณ์ สืบสิงห์³ กิตติภณ อัมภา⁴ ชเนตติ นิลวงศ์⁵
จักรพันธ์ เกื้อทาน⁶ วิริยา ไชยาคำ⁷ ณัฐรัตน์ แสงสินธุ์⁸ กิตติศักดิ์ ตันตระมงคล⁹ อรรถพร เทียงทางธรรม¹⁰
และชุตिकाญจน์ เสือหนู¹¹

Somboon Saraphat* Thanjira Kilenthong² Wipaporn Suebsing³ Kittipon Ampa⁴ Chanettee Nilawong⁵
Jukkaphan Gueatan⁶ Wiriya Chaiyakam⁷ Natharat Sangsin⁸ Kittisak Tantramongkol⁹ Uttaporn Tiangtangtum¹⁰
and Chutikan Sueanu¹¹

บทคัดย่อ

การทบทวนวรรณกรรมครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-based Costing, ABC) และต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา (Time-Driven Activity-Based Costing, TDABC) ในกลุ่มธุรกิจต่างๆ ซึ่งผลจากการรวบรวมกรณีศึกษาต่างๆ ในครั้งนี้ทำให้เห็นข้อแตกต่างของต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-based Costing, ABC) และต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา (Time-Driven Activity-Based Costing, TDABC) ซึ่งทั้งสองวิธีสามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจ เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพธุรกิจ ลดต้นทุน และช่วยในเรื่องของการตัดสินใจอื่นๆ แต่ความเหมาะสมในการนำมาใช้นั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ของผู้บริหารและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจด้วย หากองค์กรต้องการทราบว่าอะไรก่อให้เกิดต้นทุน และก่อให้เกิดต้นทุนอย่างไร ควรเลือกใช้วิธีต้นทุนฐานกิจกรรม ในทางกลับกันหากองค์กรมีขนาดใหญ่ มีความซับซ้อนสูง ต้องการใช้ข้อมูลที่ทันสมัย และจำเป็นต้องพยากรณ์การทรัพยากรในอนาคตมาก การนำต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลาก็เป็นทางเลือกที่เหมาะสม

คำสำคัญ : ต้นทุนฐานกิจกรรม ต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา

* อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาการบัญชีบริหาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

²⁻¹⁰ นิสิตระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชีบริหาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

* Lecturer, Department of Managerial Accounting, Kasetsart University Sriracha Campus

²⁻¹⁰ Bachelor's Degree Students, Major Managerial Accounting, Kasetsart University Sriracha Campus

Abstract

This study mainly grounding on the literature review aimed to conduct the comparative study between Time-Driven Activity-Based Costing (TDABC) and Activity-Based Costing (ABC). According to the literature review, the study has found that the calculation of the Time-Driven Activity-Based Costing is expedient for calculation's cost. Also, it can straightforwardly assess the inflated costs by splitting the cost of each activity in a more detail manner compared to that of Activity-Based Costing (ABC). The application of each method depends on the characteristics of the firm. A compound firm is suggested to adopt Time-Driven Activity-Based Costing (TDABC) rather than Activity-Based Costing (ABC).

Keywords : Activity-Based Costing Time-Driven Activity-Based Costing

1. บทนำ

กิจการที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้นั้น ต้องมีความสามารถในการบริหารต้นทุนของสินค้าตลอดระยะเวลาในการทำกิจกรรม และทำให้ลูกค้าพึงพอใจในสินค้าและบริการ ในช่วงห้าสิบปีที่ผ่านมาได้เกิดเทคนิคการบริหารจัดการต่างๆเกิดขึ้น มีกระแสตื่นตัวของการนำวิธีการคำนวณต้นทุนกิจกรรม (Activity-based Costing, ABC) มาใช้ในกิจการ และทำให้เกิดการต่อยอดในการพัฒนาบัญชีบริหารและต้นทุนในเรื่องต่างๆ เช่น การบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Management, ABM) งบประมาณฐานกิจกรรม (Activity-Based Budgeting, ABB) ต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา (Time-Driven Activity-Based Costing, TDABC) เป็นต้น การคำนวณต้นทุนกิจกรรม เป็นวิธีการที่มีความซับซ้อน เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูง ใช้เวลามากในการปันส่วนต้นทุน รวมถึงพฤติกรรมของบุคลากรในการใช้งานมีความหลากหลายมากขึ้น

ดังนั้น ในปี ค.ศ.2001 Steven R. Anderson ได้ร่วมมือกับ Robert S. Kaplan ในการปรับปรุงต้นทุนกิจกรรมใหม่ และตั้งชื่อว่า Time-Driven Activity-Based Costing (TDABC) และได้เรียกแนวคิดต้นทุนกิจกรรมที่เขาเคยเผยแพร่ไว้ในปี ค.ศ.1988 ว่า ต้นทุนกิจกรรมแบบเดิม (Conventional ABC) แทน โดยได้นำแนวคิดใหม่นี้ไปประยุกต์กับกิจการหลายแห่งในสหรัฐอเมริกา จนประสบผลสำเร็จ กระทั่งปี ค.ศ.2002 ได้เผยแพร่บทความเรื่องนี้ในวารสาร Harvard Business Review วิธีการ TDABC ต้องการการประมาณอยู่สองอย่างซึ่งทำได้โดยไม่ยาก ได้แก่ การประมาณต้นทุนของทรัพยากรที่มีไว้ให้บริการ (Cost of Resource Capacity Supplied) และการประมาณความต้องการใช้ทรัพยากร (Demand for Resource Capacity) ซึ่งมักจะอยู่ในรูปหน่วยของเวลา จากประมาณการสองรายการนี้ทำให้กิจการสามารถคำนวณอัตราต้นทุนของทรัพยากรต่อเวลา เพื่อใช้แบ่งต้นทุนทรัพยากรลงสู่สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน ทางคณะผู้จัดทำได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาต้นทุนกิจกรรมตามเวลาจากกรณีศึกษาล้างสินค้า แคตาล็อก ออเดอร์ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบโครงสร้างต้นทุนฐาน กรณีสึกษาโรงงานผลิตของเล่นเด็กจากไม้ยางพาราได้นำหลักการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลามาใช้ และกรณีศึกษาต้นทุนฐานกิจกรรมและเกณฑ์เวลาสำหรับการวางแผนระยะเวลากิจกรรมก่อสร้าง

2. หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับต้นทุน

นาฏริยา แลบา สิริพร หนูแก้ว อรรถณฤมล พูลศิริ จันทร์สะอาด และวนิดา รัตนมณี. (2555: 2193) ได้ให้ความหมายของ “ต้นทุน” ไว้ว่า ต้นทุน (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่าย หรือสิ่งแลกเปลี่ยนอย่างอื่นที่จ่ายสำหรับการได้มาซึ่งทรัพย์สินหรือการได้มาซึ่งการบริการ เราสามารถแบ่งต้นทุนออกเป็นชนิดต่างๆ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการใช้งาน

การบัญชีต้นทุนแบบเดิม (Tradition Cost Accounting) ถือว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดต้นทุน ได้แก่ ผลผลิตภัณฑ์และปริมาณการผลิต และค่าใช้จ่ายในการผลิตที่จัดว่าเป็นต้นทุนทางอ้อมจะต้องจัดสรรเข้าสู่ผลิตภัณฑ์ตามระดับเกณฑ์ความสัมพันธ์กับปริมาณการผลิต ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรก การจัดสรรต้นทุนการผลิตเข้าเป็นต้นทุนผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะจัดสรรค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการผลิตเข้าสู่กลุ่มต้นทุนต่างๆ (Cost Pool) ตามระดับเกณฑ์ความเหมาะสม ขั้นตอนที่สอง การจัดสรรค่าใช้จ่ายในการผลิตในแต่ละกลุ่มต้นทุนเข้าสู่ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องโดยเกณฑ์ในการจัดสรรจะใช้สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการผลิต แต่ในความเป็นจริงค่าใช้จ่ายการผลิตบางประเภท เช่น ค่าขนย้ายวัตถุดิบ ค่าใช้จ่ายการเตรียมการผลิตก็ไม่ได้มีความสัมพันธ์ใดๆ กับปริมาณการผลิต ดังนั้น การใช้สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการผลิตเป็นเกณฑ์ในการจัดสรรค่าใช้จ่ายเหล่านี้จึงทำให้ข้อมูลต้นทุนไม่ถูกต้อง ส่วนการบัญชีต้นทุนกิจกรรมถือว่ากิจกรรมเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดต้นทุน ดังนั้นต้นทุนที่เกิดขึ้นจะถูกคิดตามปริมาณการใช้ไปของกิจกรรมสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะต้นทุนทางอ้อมจะถูกจัดสรรเข้าสู่ผลิตภัณฑ์ตามปริมาณการใช้กิจกรรม

2.2 ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing : ABC)

นรเศรษฐ์ บุญเหมย และรุ่งฉัตร ชมภูอินไหว (2556: 29) ได้ให้ความหมายของ “ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม” ไว้ว่า ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม เป็นระบบต้นทุนที่เน้นการบริหารงานโดยแบ่งออกเป็นกิจกรรมต่างๆ โดยผลผลิต ที่ได้ในแต่ละกิจกรรมจะมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยอธิบายได้ว่า แนวคิดของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม คือ กิจกรรมใดเป็นผู้ใช้ทรัพยากร กิจกรรมนั้นจะต้องเป็นผู้รับภาระต้นทุน ซึ่งจะต้องอาศัยตัวผลักดันต้นทุน (Cost Driver) ในการจัดสรรเข้าสู่กิจกรรมต่างๆ แล้วจึงทำการคำนวณค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรมเข้าสู่สิ่งที่เกิดต้นทุน (Cost Object) ขั้นตอนของการคิดบัญชีต้นทุนฐานกิจกรรม (ABC) ประกอบด้วย

2.2.1. การวิเคราะห์และระบุกิจกรรม คือ การพิจารณาแบ่งแต่ละกิจกรรมออกเป็นกิจกรรมย่อยๆ ตามการดำเนินงาน โดยที่กิจกรรมเหล่านั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยผลที่ได้ในแต่ละกิจกรรมจะผ่านรูปแบบการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน กิจกรรมที่ระบุขึ้นเรียกว่า ศูนย์กิจกรรม (Activity Center) ซึ่งกิจกรรมใดเป็นผู้ใช้ทรัพยากร กิจกรรมนั้นจะต้องเป็นผู้รับภาระต้นทุน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในด้านการบริหาร จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์แต่ละกิจกรรมว่ากิจกรรมใดเป็นกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า (Value – added Activities) หรือกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า (Non value – added Activities) สำหรับกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า กิจกรรมควรกำหนดเป้าหมายให้มีการกำจัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าให้มีจำนวนน้อยลง หรือไม่มีกิจกรรมนั้นเลยในกิจการ

2.2.2 การคำนวณต้นทุนกิจกรรม หมายถึง ต้นทุนของปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรทั้งหมดที่ใช้ในกระบวนการผลิต โดยปกติต้นทุนจะถูกเก็บไว้ในบัญชีแยกประเภทซึ่งบันทึกตามประเภทค่าใช้จ่าย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องระบุต้นทุนของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมนั้น ตามรหัสบัญชีเข้าสู่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรง และมีเกณฑ์การแบ่งค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน การคำนวณอัตราต้นทุนการผลิตของแต่ละกิจกรรมสามารถคำนวณได้จากค่าใช้จ่ายทั้งหมดของทรัพยากรที่ใช้ไปหารด้วยกำลังการผลิตที่ยอมรับได้

2.3 ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา (Time-Driven Activity-Based Costing, TDABC)

Steven R. Anderson (Steven R. Anderson 2001 อ้างใน อนันตศักดิ์ โลหะเรืองทรัพย์ และวีระวัตร อ้อแสงชัย, 2551: 14) ได้ให้ความหมายของ “ระบบต้นทุนกิจกรรมตามเวลา” ไว้ว่า ต้นทุนกิจกรรมตามเวลาเป็นแนวคิดที่คำนึงถึงกำลังการผลิต (Capacity) ของทรัพยากรที่ใช้ในกิจกรรมต่างๆ หากมีทรัพยากรที่ยังไม่ได้ใช้ในกิจกรรม ก็สามารถคำนวณแยกออกมาแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน และมีการจัดสรรต้นทุนของทรัพยากรที่ใช้ให้กับสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนโดยตรง Kaplan อ้างว่าแนวคิดใหม่นี้คำนวณต้นทุนกิจกรรมง่ายกว่าเดิม เพราะจะแสดงเฉพาะรายการต้นทุนในการจัดหาทรัพยากรแต่ละประเภท และจำนวนเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมเท่านั้น (ไม่ต้องแยกย่อยรายละเอียดในการทำงาน) จึงเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการประมวลผลข้อมูลน้อยกว่าต้นทุนกิจกรรมแบบเดิม

ระบบต้นทุนกิจกรรมตามเวลา จึงได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อลดความซับซ้อนในกระบวนการของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม ลง เมื่อใช้ ระบบต้นทุนกิจกรรมตามเวลา ธุรกิจเพียงแต่กำหนดต้นทุนทรัพยากรลงสู่สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนโดยตรง วิธีการของต้นทุนกิจกรรมตามเวลา ต้องการการประมาณอยู่สองอย่างซึ่งทำได้โดยไม่ยาก ได้แก่ การประมาณต้นทุนของทรัพยากรมีไว้ในบริการ และ การประมาณความต้องการใช้ทรัพยากร ซึ่งมักจะอยู่ในรูปหน่วยของเวลาจากประมาณการสองรายการนี้ ทำให้ธุรกิจสามารถคำนวณอัตราต้นทุนของทรัพยากรต่อเวลา เพื่อใช้แบ่งต้นทุนทรัพยากรลงสู่สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน

3.กรณีศึกษา

เป็นกรณีศึกษาต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา (TDABC) ใน 3 ธุรกิจ ดังนี้

3.1 กรณีศึกษา ต้นทุนบนฐานกิจกรรมและเกณฑ์เวลาสำหรับการวางแผนระยะเวลากิจกรรมก่อสร้าง

อุตสาหกรรมก่อสร้างเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ องค์การทางด้านก่อสร้างจึงให้ความสำคัญใน การศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อุตสาหกรรมก่อสร้างมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น โครงการก่อสร้างปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในการวางแผน และกำหนดเวลางานก่อสร้าง รวมถึงการคิดต้นทุนซึ่งเดิมใช้วิธี สถิติอัตราการผลิต

วิธีการจัดการต้นทุนบนฐานกิจกรรมและเกณฑ์เวลาเป็นวิธีการที่ง่ายและมีประสิทธิภาพในการใช้วัดต้นทุนและค้นหาอัตราต้นทุนกำลังการผลิตของกิจกรรม รวมถึงกำลังการผลิตที่ขาดหรือเกินโดย TDABC พัฒนามาจาก Activity-Based Costing โดยตัวแบบต้นทุนบนฐานกิจกรรมและเกณฑ์เวลา ประกอบไปด้วย 2 ตัวแปรที่สำคัญ คือ อัตราต้นทุนกำลังการผลิต และเวลาที่ใช้ดำเนินการแต่ละรายการหรือกิจกรรม

1. อัตราต้นทุนกำลังการผลิต (Cost per time unit ;CPU)

โดย $CPU = CSC/PC$

CSC = ต้นทุนในการจัดหา กำลังการผลิต (Cost of supplying capacity)

PC = กำลังการผลิตที่ยอมรับได้ (Practical capacity)

2. เวลาที่ใช้ดำเนินการแต่ละกิจกรรม

คือ การประมาณการของเวลาที่จำเป็นในการดำเนินการธุรกรรมของกิจกรรม ซึ่งตัวเลขประมาณการของเวลามาจากการสังเกตการณ์โดยตรง หรือจากการสัมภาษณ์

กำลังการผลิตที่ใช้งานจริง (Total used capacity : TUC) สามารถคำนวณจากเวลาที่ใช้ดำเนินการแต่ละกิจกรรม

โดย $TUC = UT \times Q$

UT = เวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละกิจกรรม (นาฬิกา/หน่วย)

Q = ปริมาณงาน (หน่วย)

และสามารถหาค่ากำลังการผลิตที่ไม่ได้ใช้งาน (Unused capacity; UC) โดยใช้สมการ

$UC = PC - TUC$

PC = กำลังการผลิตที่ยอมรับได้

TUC = กำลังการผลิตที่ใช้งาน

ตัวอย่างการคำนวณในการใช้ TDABC

ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณ

ต้นทุนกำลังการผลิต = 500,000 บาท, กำลังการผลิตที่ยอมรับได้ = 600,000 นาฬิกา จะได้อัตราต้นทุนการผลิต = $(500,000/600,000) = 0.83$ บาท/นาฬิกา พบว่ากำลังการผลิตที่ใช้งาน 330,000 นาฬิกา ซึ่งมีค่าน้อยกว่ากำลังการผลิตที่ยอมรับได้คือ 600,000 นาฬิกา แสดงให้เห็นกำลังการผลิตที่ไม่ได้ใช้งาน 270,000 นาฬิกา

ข้อมูลกิจกรรม

ชุดดิน ใช้ 2 คน ปริมาณ (ม.³) 12 (ม.³) อัตราผลผลิต 3 ลบ.ม. ต่อ คน ต่อ วัน

กลบดิน ใช้ 2 คน ปริมาณ (ม.³) 12 (ม.³) อัตราผลผลิต 6 ลบ.ม. ต่อ คน ต่อ วัน

ตาราง 1 แสดงการประมาณค่าต้นทุนและค่าเวลาต่อกิจกรรมโดยวิธี TDABC

กิจกรรม	เวลาที่ใช้ดำเนินการแต่ละกิจกรรม (นาฬิกา/หน่วย)	ปริมาณ	เวลาโดยรวม	ต้นทุนรวม
ประมวลผลคำสั่งซื้อของลูกค้า	5	40,000	200,000	166,000
ตอบข้อสงสัยและข้อร้องเรียนของลูกค้า	40	1,000	40,000	33,200
ตรวจสอบการอนุมัติวงเงินเชื่อให้แก่ลูกค้า	45	2,000	90,000	74,700
กำลังการผลิตที่ใช้งาน			330,000	273,900
กำลังการผลิตที่ไม่ได้ใช้งาน			270,000	226,100
กำลังการผลิตที่ยอมรับได้			600,000	500,000

ที่มา : สิทธิศักดิ์ ฝูยโสภา และกอบร ศรีนาวัน. (2558).

3. การประมาณเวลาของกิจกรรมการก่อสร้างโดยวิธีต้นทุนบนฐานกิจกรรมและเกณฑ์เวลา

การใช้ TDABC ในการประมาณเวลาและต้นทุนของกิจกรรมการก่อสร้างเพื่อจัดทำแผนงาน มีองค์ประกอบสำคัญคือ อัตราต้นทุนกำลังการผลิต และกำลังการผลิตของกิจกรรม เพื่อกำหนดอัตราการใช้กำลังการผลิตของกิจกรรม กำลังการผลิต (เวลา) ตามวิธี TDABC คือเวลาที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีประมาณ 80%-85% ของเวลาทั้งหมด ส่วนเวลาที่ไม่เกิดประสิทธิภาพจะมีค่าประมาณ 15%-20%จากกำลังการผลิตทั้งหมด (เป็นเวลาที่สมมติขึ้นเพื่อใช้ในการคำนวณโดยประมาณการจากความเป็นจริง)

กำลังการผลิต (เวลา) สามารถหาได้จากข้อมูลกิจกรรม และ ตารางที่ 2 เวลาการทำงานต่อหน่วย 160 นาที ปริมาณงาน 12 ลบ.ม. จะต้องใช้เวลาในการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพโดยรวมประมาณ 1,920 นาที จากกำลังการผลิต (เวลา) กิจกรรมขุดดินที่มีประมาณ 1,420 นาที แสดงค่ากำลังการผลิตที่ขาดเป็นเวลาโดยรวมประมาณ 500 นาที และ ต้นทุนรวมประมาณ 1,939 บาท จากต้นทุนกิจกรรมขุดดินที่มี 1,434 บาท แสดงค่าต้นทุนที่ขาดเป็นโดยรวมประมาณ 505 บาท ดังแสดงในตาราง 2

ดังนั้น การจัดทำแผนเวลาของกิจกรรมขุดดิน จากเวลากิจกรรมที่ทีมงานช่าง 2 คนต่อวันที่เกิดประสิทธิภาพ ประมาณ 710 นาที แผนเวลาของกิจกรรมขุดดินที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน จะใช้เวลาประมาณ 2.7 วัน สำหรับกิจกรรมขุดดิน

ตาราง 2 แสดงเวลาและต้นทุนของกิจกรรมขุดดินโดยใช้ระบบ TDABC

กิจกรรมขุดดิน	เวลาต่อหน่วย	ปริมาณ	เวลา	ต้นทุน
กำลังการผลิตที่ใช้งาน	160	12	1,920	1,939
กำลังการผลิตที่มี			1,420	1,434
กำลังการผลิตที่ขาด			500	505

ที่มา : สิทธิศักดิ์ ฝูยโสภา และกอบปร ศรีนาวัน (2558).

กิจกรรมงานกลบดิน เริ่มจากการประมาณต้นทุนกิจกรรมโดยที่ช่าง 2 คน ค่าจ้างวันละ 300 บาท ต่อคน เป็นค่าใช้จ่าย 600 บาท รวมกับต้นทุนทางอ้อม 20% เป็นค่าใช้จ่ายทั้งหมด 720 บาท และประมาณเวลากำลังการผลิตที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพจากทีมงานช่าง 2 คน (ไม่นับรวมหัวหน้างานหรือพนักงานสายสนับสนุน) จากเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือ 480 นาที คนงาน 2 คน เป็นเวลา 960 นาที ระยะเวลาดำเนินงาน 1 วัน เป็นเวลาทั้งหมด 960 นาที และพิจารณาปัจจัยลดประสิทธิภาพทำงาน ทำให้เวลาเกิดประสิทธิภาพลดลงรวม 24% จากเวลาทั้งหมดต่อวัน ดังนั้นเวลากำลังการผลิตที่ทีมงานช่าง 1 คนที่ทำให้เกิดประสิทธิผล ประมาณ 365 นาทีต่อวัน และเวลาประสิทธิภาพจากทีมงานช่าง 2 คน เป็นเวลาประมาณ 730 นาที รวมระยะเวลาดำเนินงาน 1 วัน เป็นเวลา 730 นาที ดังนั้นอัตราต้นทุนกำลังการผลิต จึงเท่ากับ $720/730 = 0.99$ บาทต่อนาที

จากนั้นหาลังการผลิต (เวลา) จากข้อมูลเวลาการทำงานต่อหน่วย 80 นาที ปริมาณงาน 12 ลบ.ม. จะต้องใช้เวลาในการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพโดยรวมประมาณ 960 นาที จากกำลังการผลิตกิจกรรมกลบดินที่มีประมาณ 730 นาที แสดงค่ากำลังการผลิตที่ขาดเป็นเวลาโดยรวมประมาณ 230 นาที และต้นทุนรวมประมาณ 950 บาท จากต้นทุนกิจกรรมกลบดินที่มีประมาณ 723 บาท แสดงค่าต้นทุนที่ขาดเป็นโดยรวมประมาณ 228 บาท ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงเวลาและต้นทุนของกิจกรรมกลบดินโดยใช้ระบบ TDABC

กิจกรรมกลบดิน	เวลาต่อหน่วย	ปริมาณ	เวลา	ต้นทุน
กำลังการผลิตที่ใช้งาน	80	12	960	950
กำลังการผลิตที่มี			730	723
กำลังการผลิตที่ขาด			230	228

ที่มา : สิทธิศักดิ์ ฝูยโสภา และกอบปร ศรีนาวัน (2558).

ดังนั้น การจัดทำแผนเวลาของกิจกรรมกลบดิน จากเวลากิจกรรมที่ทำงานช่วง 2 คนต่อวันที่เกิดประสิทธิภาพ ประมาณ 730 นาที แผนเวลาของกิจกรรมกลบดินที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานจะใช้เวลาประมาณ 1.32 วัน และในตาราง 5 แสดงการประมาณเวลาโดยวิธี TDABC และระยะเวลาการทำงานที่ทำได้จริงของรายการงานดินในสอง กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมขุด เป็นระยะเวลาประมาณ 2.7 วัน และ 2.86 วัน ตามลำดับ และกิจกรรมกลบดินเป็นเวลา ประมาณ 1.32 วัน และ 1.36 วันตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 เปรียบเทียบต้นทุนจริงกับ TDABC

กิจกรรมงานดิน	รายการ	เวลา(วัน)	เวลา(นาที)					
TDABC	ขุดดิน	2.7	1,920					
	กลบดิน	1.32	960	วันที่ 1	วันที่ 2	วันที่ 3	วันที่ 4	วันที่ 5
Actual	ขุดดิน	2.86	1,920					
	กลบดิน	1.36	960					
TDABC	เวลาตามแผน	ต่อวัน		710	710	719	730	11
		สะสม		710	1,420	2,139	2,869	2,880
Actual	เวลาจริง	ต่อวัน		672	672	674	701	161
		สะสม		672	1,344	2,018	2,719	2,880

ที่มา : สถิติศักดิ์ ผุยไธษา และกอบปร ศรีนาวัน. (2558).

สรุปคือ การคำนวณต้นทุนแบบ TDABC จะแสดงต้นทุนที่ใกล้เคียงกับต้นทุนที่ใช้ตามความเป็นจริง ทำให้การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพในการคิดต้นทุน

3.2 กรณีศึกษา ศึกษาการคำนวณต้นทุนทางอ้อมผลิตภัณฑ์ของเล่นเด็กไม้ยางพารา

งานวิจัยนี้ศึกษาการนำหลักการของ TDABC มาประยุกต์ใช้ในการคำนวณต้นทุนทางอ้อมของผลิตภัณฑ์ของเล่น เพื่อให้ทราบต้นทุนของผลิตภัณฑ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงและเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยขั้นตอนในการศึกษาวิจัยประกอบไปด้วย

1. การคำนวณต้นทุนปัจจุบันของโรงงาน โดยการใช้เวลาการผลิต ผลิตภัณฑ์เป็นเกณฑ์ในการจัดสรรต้นทุนทางอ้อม

2. การคำนวณต้นทุนด้วยระบบ TDABC

2.1 การวิเคราะห์และระบุกิจกรรม ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์และระบุศูนย์ความรับผิดชอบ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์และระบุศูนย์กิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละศูนย์ความรับผิดชอบ โดยกิจกรรมหลัก แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ส่วนผลิต ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับปริมาณการผลิต ส่วนที่ 2 ส่วนสนับสนุน เป็นส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ

2.2 การจัดสรรทรัพยากรให้กับกิจกรรม

ต้นทุนทรัพยากรที่เกิดจากกิจกรรมเดียว สามารถระบุต้นทุนนั้นเข้าสู่กิจกรรมนั้นๆได้โดยตรง แต่ถ้าเกิดจากหลายกิจกรรม ต้องอาศัยตัวหลักต้นทุนทรัพยากรในการจัดสรร ในการกำหนดตัวหลักต้นทุนกิจกรรม พิจารณาถึง

ความยากง่ายในการได้มาของข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนและตัวหลักต้นทุน เช่น ครั้งการฝึกอบรม ครั้งการรับพนักงานใหม่ คำสั่งซื้อวัตถุดิบ เป็นต้น

2.3 การคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์โดยใช้วิธีต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา

มีการจัดสรรต้นทุนทรัพยากรลงสู่ศูนย์ความรับผิดชอบต่างๆ ดังแสดงได้ในตาราง 5

ตาราง 5 ต้นทุนทรัพยากรที่จัดสรรสู่ศูนย์ความรับผิดชอบ

ฝ่าย	ต้นทุนที่ได้รับ การจัดสรร (บาท/เดือน)	ต้นทุนที่ได้รับการจัดสรร (บาท/เดือน)			
		จากโรงงาน	จากส่วนสนับสนุน		รวม
			บัญชี	บุคคล	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	594,000	-	-	-	-
ฝ่ายบัญชี	446,000	-	-	-	-
ฝ่ายประกันคุณภาพ	785,000	785,000	5,314	101,792	892,106
ฝ่ายคลังสินค้า	833,000	833,000	10,782	56,786	900,568
ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง	985,000	985,000	9,171	43,827	1,037,998
ฝ่ายผลิต	2,170,000	2,170,000	406,832	191,780	2,768,612
ฝ่ายวิศวกรรม	1,834,000	1,834,000	13,901	199,815	2,047,716
รวม	7,647,000	6,607,000	446,000	594,000	7,647,000

ที่มา : นาฏริยา แลบา และคณะ (2555)

ลำดับต่อมา คือ การพิจารณาต้นทุนทรัพยากรที่จัดสรรลงสู่ศูนย์ความรับผิดชอบในส่วนสนับสนุนที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลิตภัณฑ์ ผลจากการศึกษา สามารถสรุปต้นทุนที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนสนับสนุนสู่ส่วนผลิต ได้ดังข้อมูลในตารางที่ 5 จากนั้นจะเป็นขั้นตอนการจัดสรรต้นทุนทรัพยากรจากส่วนผลิตลงสู่ตัวผลิตภัณฑ์ ได้ดังตาราง 6

ตาราง 6 ต้นทุนจากส่วนผลิตที่จัดสรรลงสู่ผลิตภัณฑ์

ฝ่าย	ต้นทุนผลิตภัณฑ์ (บาท/เดือน)				
	จระเข้ เต็นท์	ทากน้อยคืบ คลาน	ระนาดห้าเสียง	กลอง	พระจันทร์แสน
				อินเดียนแดง	กล
วิศวกรรม	45,375	30,250	30,250	30,250	15,125
คลังสินค้า	49,427	21,063	38,895	29,333	6,563
ประกันคุณภาพ	40,779	24,527	32,505	24,527	8,274
จัดซื้อจัดจ้าง	32,041	14,177	21,552	17,864	8,968
ผลิต	66,931	63,649	63,649	63,649	55,371
รวม (บาท/เดือน)	234,553	153,665	186,851	165,623	94,301
ยอดผลิต (ชิ้น/เดือน)	5,833	2,500	4,583	3,500	333
ต้นทุนผลิตภัณฑ์ (บาท/ชิ้น)	40.21	61.47	40.77	47.32	283.19

ที่มา : นาฏริยา แลบา และคณะ (2555)

การคิดต้นทุนด้วยระบบต้นทุนTDABC นั้น มีสมการสองตัวแบบ คือ ตัวแบบเวลาการดำเนินการ และตัวแบบการคิดต้นทุนตามปริมาณการใช้กิจกรรมที่แท้จริงของเป้าหมายต้นทุน ลักษณะการนำตัวแบบไปประยุกต์ใช้ คือ

ขั้นตอนที่ 1 เวลาการดำเนินการ = ผลรวมเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 2 อัตราต้นทุนกำลังการผลิต = ต้นทุนการจัดหากำลังการผลิต/กำลังการผลิตที่ยอมรับได้

ขั้นตอนที่ 3 ต้นทุนเป้าหมาย = ผลรวมเวลาเป้าหมายที่ใช้ x อัตราต้นทุนกำลังการผลิตที่คำนวณได้

ซึ่งจะมีรูปแบบการจัดสรรต้นทุนลงสู่เป้าหมายต้นทุนหรือตัวผลิตภัณฑ์ ตามลำดับขั้น คือ ต้นทุนทรัพยากรถูกจัดสรรลงสู่ฝ่ายต่างๆ ถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนสนับสนุน และส่วนผลิต ทำหน้าที่ในการปันส่วนต้นทุนจากส่วนสนับสนุนส่วนนั้นลงสู่ตัวผลิตภัณฑ์ ในการคำนวณต้นทุนทางอ้อมของผลิตภัณฑ์ ได้ผลการคำนวณจากการศึกษาแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์	ระนาดห้า เสียง	จระเข้ เดินรำ	ทากน้อย คืบคลาน	กลอง อินเดียนแดง	พระจันทร์ แสนกล
ยอดผลิตรายปี (ชิ้น)	55,000	70,000	30,000	42,000	4,000
เวลาผลิตต่อชิ้น (นาที่/ชิ้น)	10.2	10.8	11.4	20.4	22.2
ต้นทุนทางอ้อม (บาท/ชิ้น) แบบเดิม	32.64	34.56	36.48	65.28	71.04
ต้นทุนทางอ้อม (บาท/ชิ้น) วิธี TDABC	40.77	40.21	61.47	47.32	283.19
ความแตกต่างระหว่างต้นทุนแบบเดิมและ TDABC (%บาท/ชิ้น)	24.91	16.34	68.5	27.51	298.63

ที่มา : นาฏวิยา แลภา และคณะ (2555)

จากตาราง 7 ต้นทุนทางอ้อมที่ได้จากการคิดต้นทุนแบบเดิมขึ้นอยู่กับเวลาในการผลิต เช่น พระจันทร์แสนกลใช้เวลาในการผลิตมากจึงได้รับการจัดสรรต้นทุนมาก แต่การจัดสรรต้นทุนด้วยระบบต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา (TDABC) พบว่า การจัดสรรต้นทุนไม่ได้ขึ้นอยู่กับเวลาในการผลิต แต่จะขึ้นอยู่กับปริมาณการใช้กิจกรรมของผลิตภัณฑ์ เช่น ทากน้อยคืบคลานที่ใช้เวลาในการผลิตน้อย แต่ได้รับการจัดสรรต้นทุนทางอ้อมของผลิตภัณฑ์สูงกว่ากลองอินเดียนแดงเนื่องจากปริมาณการใช้กิจกรรมของผลิตภัณฑ์มากจึงได้รับการจัดสรรต้นทุนทางอ้อมที่สูงกว่า

2.4 สรุป

การคำนวณต้นทุนด้วยต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา(TDABC) นั้นจะช่วยให้การจัดสรรต้นทุนทางอ้อมเข้าสู่ผลิตภัณฑ์ได้อย่างสมเหตุสมผลมากขึ้น โดยใช้ปริมาณการใช้กิจกรรมในการคำนวณ โดยคิดจากการทำกิจกรรมต่างๆ ในการผลิตผลิตภัณฑ์ต่างๆ ตามจริง ดังนั้น การคำนวณต้นทุนด้วยระบบต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา(TDABC) มีการพิจารณาและคำนวณจากการใช้ทรัพยากรและกิจกรรมที่ใช้ไปจริง ต้นทุนรวมที่คำนวณได้จึงเป็นต้นทุนที่แสดงความเป็นเหตุเป็นผลระหว่างผลิตภัณฑ์และปริมาณการใช้กิจกรรมที่แท้จริงได้ชัดเจนกว่าการคิดต้นทุนแบบเดิมของโรงงาน

3.3 กรณีศึกษา การเปรียบเทียบโครงสร้างต้นทุนฐานกิจกรรมแบบเดิมกับโครงสร้างต้นทุนฐานกิจกรรมตามระยะเวลา ในกระบวนการรับและกระจายสินค้า ศึกษากรณี คลังสินค้า แคตาล็อก ออเดอร์ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

การคำนวณต้นทุนตามระบบฐานกิจกรรมตามเวลา

3.3.1 การคำนวณหาเวลาที่ใช้ได้จริงในการปฏิบัติ

ตาราง 8 การคำนวณหาเวลาที่ใช้ได้จริงในการปฏิบัติของแต่ละกลุ่มทรัพยากร

ทรัพยากรกลุ่ม	เวลาปฏิบัติจริง	การคำนวณ
1 บุคลากร	935,906.40	จำนวนพนักงาน (75) คูณ จำนวนวันทำงาน (26) คูณจำนวนชั่วโมง (247) คูณ จำนวนนาฬิกา (60) คูณ อัตราการทำงาน (33.33%) จาก 24 ชั่วโมงต่อวัน
2 พื้นที่	43,200.00	จำนวนวันทำงาน(30) จำนวนชั่วโมง(24) จำนวนนาฬิกา(60)
3 เครื่องจักร	9,201,600.00	จำนวนเครื่องจักร(213) คูณ 30 วัน คูณ 24 ชั่วโมง คูณ 60 นาที
4 สิ้นเปลือง	-	ใช้การปันส่วน
5 เบ็ดเตล็ด	-	ใช้การปันส่วน

ที่มา : อนันตศักดิ์ โลหะโรจน์ทรัพย์ และวีระวัตร อ้อแสงชัย (2551)

สำหรับการคำนวณหาอัตราต้นทุนทรัพยากรต่อหน่วย ของกลุ่มทรัพยากรพื้นที่นั้นแบ่งเป็นสองส่วนหลัก

1. หาอัตราต้นทุนต่อ 1 นาฬิกาต่อ 1 ตารางเมตรเพื่อปันส่วนเข้ากิจกรรม

3.3.2 คำนวณหา หาอัตราต้นทุนต่อ 1 นาฬิกาต่อ 1 ลูกบาศก์เมตร เพื่อปันส่วนเข้าสู่กิจกรรม โดยพบว่า ต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา ง่ายกว่าในการปรับปรุงข้อมูล และไม่จำเป็นต้องปรับปรุงข้อมูลบ่อยครั้ง และง่ายต่อการปรับปรุงข้อมูลตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อเก็บข้อมูลการคำนวณในอดีตแต่ละครั้งไว้ จะสามารถเป็นเครื่องมือพยากรณ์ ความต้องการทรัพยากรขององค์กรในอนาคตได้ดี แต่ต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา ยากต่อการเข้าใจ เมื่อเทียบกับต้นทุนกิจกรรม (ABC) แต่เหมาะสมที่จะพยากรณ์ความต้องการของทรัพยากรในอนาคตได้ดี

4. สรุป

จากการศึกษาพบว่า ระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม และต้นทุนฐานกิจกรรมตามเวลา ต่างมีประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และตัดสินใจอื่น ๆ ทั้งสองแบบ แต่ความเหมาะสมในการนำต้นทุนกิจกรรมตามเวลา มาใช้นั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ของผู้บริหารและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจด้วย หากองค์กรขนาดใหญ่ มีความซับซ้อนสูง ต้องการใช้ข้อมูลที่ทันสมัย และจำเป็นต้องพยากรณ์การทรัพยากรในอนาคตมาก การนำต้นทุนกิจกรรมตามเวลา มาวิเคราะห์จะเป็นที่น่าสนใจมากกว่า เนื่องจากสามารถลดความยุ่งยากในการคำนวณ ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างทันทั่วทั้ง สำหรับกรณีศึกษาข้างต้นล้วนเป็นบริษัทที่ตรงกับลักษณะดังกล่าว พบว่าต้นทุนกิจกรรมตามเวลา (TDABC) สามารถนำไปลดความซับซ้อนในการวิเคราะห์ต้นทุนได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- ณพัศพร พรรณจันทร์ จุลสุขตา ศิริสม และนภาพร พลนิกรกิจ. (2553, ตุลาคม-ธันวาคม). การบริหารต้นทุนเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยสารพัดช่างมหาสารคาม โดยการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม. *วารสารสารสนเทศ*, 1. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2559, จาก http://www.acc.msu.ac.th/newsEventAccbiz/Event/Up_journal/Journal4_id23.pdf
- นาฏริยา แลป สิริพร หนูแก้ว อรรถณมุล พูลศิริ จันทรีสะอาด และวนิดา รัตนมณี. (2555, ตุลาคม). *ศึกษาการคำนวณต้นทุนทางอ้อมผลิตภัณฑ์ของเด็กไม้ยางพารา*. ค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.dms.eng.su.ac.th/filebox/FileData/EEC013.pdf>
- สิทธิศักดิ์ ฝูไธภา และกอบร ศรีนาวิน. (2558). *ต้นทุนบนฐานกิจกรรมและเกณฑ์เวลา สำหรับการวางแผนระยะเวลากิจกรรมก่อสร้าง*. *วารสารสารสนเทศ*, 1. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2559, จาก http://researchs.eng.cmu.ac.th/UserFiles/File/Journal/22_3/6Sittthisak.pdf
- อนันตศักดิ์ โลห์เรืองทรัพย์ และวีระวัตร อ้อแสงชัย. (2551). *การเปรียบเทียบโครงสร้างต้นทุนฐานกิจกรรมแบบเดิมกับโครงสร้างต้นทุนฐานกิจกรรมตามระยะเวลาในกระบวนการรับและกระจายสินค้า : ศึกษากรณี คลังสินค้า แคตาล็อก ออกเดอร์ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- นรเศรษฐ์ บุญเหมย และรุ่งฉัตร ชมภูอินไหว. (2556, กันยายน-ธันวาคม). การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์โรงงานผลิตน้ำผลไม้โดยใช้การคิด ต้นทุนกิจกรรมตามเกณฑ์เวลา. *วารสารสารสนเทศ*, 2. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2559, จาก www.kmutt.ac.th/jif/public_html/article_detail.php?ArticleID=139942

อิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ ผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจูราสสิก จังหวัดนครปฐม

The Influence of Perceived Organization Image Effects on Service Loyalty Through Perceived Service Quality of Jurassic Water Park, Nakhon Pathom

วรินทร์ยุพา พิมป์สะอาด* และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Warinyupa Pimsaard* and Viroj Jadesadalug²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบอิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจูราสสิก จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการสวนน้ำจูราสสิก จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ ทดสอบความเป็นตัวแปรกลางโดยใช้หลักของ Baron & Kenny (1986) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้คุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณภาพการให้บริการและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรกลางแบบ Partial Mediator ระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้าต่อไป

คำสำคัญ : การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร, การรับรู้คุณภาพการให้บริการ, ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

* Master's Degree Students of Business Administration Program, Faculty of Management Science, Silpakorn University

² Asst. Prof. Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University

Abstract

The purpose of this research was to examine the influence of perceived organization image effects on service loyalty through perceived service quality of Jurassic water park, Nakhon Pathom. A questionnaire was used for collecting data from 400 customers of Jurassic water Park. The statistics used for data analysis were percentage, mean correlation, and standard deviation. The hypothesis testing was simple regression analysis and multiple regression analysis. Testing moderating effect is based on the approach of Baron & Kenny (1986). The results indicate that respondents rated the perceived organization image, perceived service quality, and service loyalty at the high level. The hypothesis testing found that, perceived organization image had a positive influence on perceived service quality. The perceived service quality and perceived organization image had a positive influence on service loyalty. In addition, the perceived service quality was the moderator variable which partially mediating the relationship between perceived organization image and service loyalty. The results of this research could be used as a guideline to improve the organization image and develop service quality in building service loyalty of customers.

Keywords : perceived organization image, perceived service quality, service loyalty

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลก ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตจนเป็นสินค้าหลักในระบบการค้าระหว่างประเทศและเกิดขึ้นในหลายประเทศ สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในช่วงตลอดทศวรรษที่ผ่านมาถือว่าเป็นพลังขับเคลื่อนที่มีบทบาทชัดเจน เป็นส่วนกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ซึ่งนำไปสู่การจ้างงาน สร้างอาชีพ การกระจายรายได้ และการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เป็นการสร้างความมั่นคงให้กับประชาชนและประเทศชาติซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทย แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันพบว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะการแข่งขันด้านคุณภาพ (รางวัลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, 2558)

สวนน้ำจูราสสิก เป็นสวนน้ำแห่งแรกในจังหวัดนครปฐม เป็นสวนน้ำแบบเป่าลม แนวผจญภัย (adventure) มีเครื่องเล่นมากมาย และยังมีไดโนเสาร์จำลองกว่า 19 ชนิด ที่สามารถขยับได้ มีเสียงร้อง และเคลื่อนไหวอย่างเป็นธรรมชาติ บนเนื้อที่กว่า 17 ไร่ สวนน้ำที่ใช้หลักปฏิบัติด้านความปลอดภัยตามแบบสากล ที่มีความเคร่งครัดในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่และการฝึกฝนพร้อมทดสอบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสนุกสนานได้อย่างไร้กังวล ไม่เพียงเท่านั้นยังเป็นสวนน้ำที่มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และที่สำคัญพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการแบบมืออาชีพ ไม่ว่าจะเป็นร้านค้า ร้านอาหาร และ ไฟ LED ที่แต่งแต้มให้สวนน้ำดูสวยงาม และที่สำคัญสวนน้ำจูราสสิก มีราคาไม่แพงเพื่อให้คนฐานะปานกลางมีที่เที่ยงสำหรับการพักผ่อน โดยเฉพาะครอบครัวที่สามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ภายในสวนน้ำ (สวนน้ำจูราสสิก, 2558)

ในสภาวะสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้งในเรื่องของเทคโนโลยีและการแข่งขัน ส่งผลให้ลูกค้ามีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้สวนน้ำต้องพยายามรักษาสถานลูกค้าไว้ คือต้องทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีจนกลับมาใช้บริการซ้ำและอาจเกิดการบอกต่อกับบุคคลอื่น การที่จะทำให้ลูกค้าจะมีความจงรักภักดีต่อ

การใช้บริการได้นั้น ลูกค้าต้องรับรู้ได้ว่ากิจการมีคุณภาพการให้บริการที่ดี เพราะในปัจจุบันลูกค้ามีความคาดหวังและต้องการในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้น ประกอบกับในปัจจุบันลูกค้ามีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น ทำให้กิจการต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยต้องมีคุณภาพการบริการที่ดีเลิศ มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าการตอบสนองความต้องการได้ถูกต้อง มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกระดับให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจสูงสุด การที่จะทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงการมีคุณภาพการให้บริการที่ดีได้นั้น เกิดจากการที่กิจการมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดีออกไปสู่สายตาของลูกค้า โดยเฉพาะส่วนน้ำที่เป็นธุรกิจบริการต้องให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์องค์กรทั้ง 4 ด้านหลักๆ คือ 1) ด้านเทคโนโลยี 2) ด้านความปลอดภัย 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านการสื่อสารกับลูกค้า เพราะการมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นการเพิ่มทรัพย์สินให้แก่กิจการ โดยภาพลักษณ์องค์กรจะมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อการใช้บริการส่วนน้ำจรัสสิค อันนำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้คุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีต่อการใช้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม
- 2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม
- 2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม
- 2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม
- 2.5 เพื่อศึกษาลักษณะความเป็นตัวแปรกลางของการรับรู้คุณภาพการให้บริการระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม

3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยจึงนำวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้างต้นมาใช้เป็นแนวทางในการทบทวนเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดสมมติฐานและกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

3.1 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร (Perceived Organization Image)

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร (Perceived Organization Image) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ใช้บริการที่สัมผัสได้จากการมองเห็นหรือเป็นความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการมีต่อองค์การ ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์เชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ ซึ่งเสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้กล่าวไว้ว่า การแข่งขันกันทางการตลาดไม่ได้แข่งขันกันแต่เพียงทำให้สินค้าหรือการบริการดีขึ้นเท่านั้น แต่ยังแข่งขันกันในการสร้างภาพลักษณ์ให้ดีกว่าในสินค้าหรือการบริการนั้นๆ หากสินค้าหรือการบริการมีคุณภาพดี แต่ไม่ได้ใส่ใจการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี โดยปล่อยให้ผู้บริโภครับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรในแง่ลบ ก็จะมี

ทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามหากสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพปานกลาง แต่ได้รับการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ที่ดี สินค้าหรือบริการนั้นก็จะประสบความสำเร็จได้ในทางการตลาด แต่มีสินค้าหรือบริการบางอย่างที่แม้ว่าจะมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีโดยผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้แล้ว แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากสินค้าหรือบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ซึ่งการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร จึงขึ้นอยู่กับความพร้อมทางด้านความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค การใส่ใจหรือการยึดมั่น ความคาดหวัง และประสบการณ์ของผู้บริโภค ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้ดีที่สุด ในจิตสำนึกลูกค้าผู้มาใช้บริการสวนน้ำจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมากเพราะถ้าหากสวนน้ำสามารถสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีที่สุดในใจลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือได้ก็เท่ากับได้วางรากฐานขององค์กรไว้อย่างแน่นหนา แม้เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ใดแล้วก็ไม่ยอมไม่สั่นคลอนต่อธุรกิจจนเกินไป และสามารถแก้ไขให้ลุล่วงได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาภาพลักษณ์องค์กร 4 ด้านที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจสวนน้ำ ได้แก่

3.1.1 ด้านเทคโนโลยี (Technology) หมายถึง การนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีมาตรฐาน ความเป็นสากลมาให้บริการ เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการได้รับความสุขจากเครื่องเล่นที่หลากหลาย พร้อมระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมพื้นที่ในสวนน้ำ

3.1.2 ด้านความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การนำหลักปฏิบัติด้านความปลอดภัยตามแบบสากล มาใช้ มีกฎและข้อกำหนดในการแต่งกายและการใช้บริการ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และมีความเคร่งครัด ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมและผ่านการทดสอบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสนุกสนานได้อย่างไร้กังวล

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) หมายถึง สิ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย และมีความสุข ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของร้านอาหาร เครื่องดื่ม และร้านขายของที่ระลึก รวมทั้งมีที่นั่งพักผ่อน ห้องน้ำ ที่จอดรถที่เพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการ หากธุรกิจสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างดี จนเป็นที่ประทับใจก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ

3.1.4 ด้านการสื่อสารกับลูกค้า (Customer Communication) หมายถึง การมีระบบการสื่อสารที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งมีช่องทางการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การให้ข้อมูลที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน และพนักงานสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย

3.2 การรับรู้คุณภาพการให้บริการ (Perceived Service Quality)

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ (Perceived Service Quality) หมายถึง การบริการที่มีมาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของสวนน้ำ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความสะดวก ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman (อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อดุล พัฒนกิจ, 2548 : 262-263) และคณะพบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า คุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ซึ่งเกิดจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง จะเห็นได้ว่าการรับรู้เป็นกุญแจสำคัญที่เป็นตัวกำหนดความนิยมชมชอบ และการให้บริการของสวนน้ำจะเป็นตัวชี้วัดประเมินคุณภาพการบริการ ดังนั้น ใน การศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรจำเป็นต้องศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ได้ถูกรับรู้และประเมินผลจากลูกค้าที่มาใช้บริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในใจและประสบการณ์ของลูกค้าที่เคยได้รับจากการใช้บริการ

3.3 ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ (Service Loyalty)

ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ (Service Loyalty) หมายถึง การที่ส่วนน้ำทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และมีความมั่นใจถึงคุณภาพของการให้บริการ โดยมีทัศนคติเชิงบวกกับองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อกับบุคคลอื่น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความผูกพันต่อส่วนน้ำในระยะยาว ซึ่งฉันทะรุพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549: 27) ได้กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดี คือ ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ซึ่งต้องนำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาว เป็นการเหนี่ยวรั้งลูกค้าไว้กับองค์กร ความจงรักภักดีไม่ได้เป็นเพียงพฤติกรรมการซื้อซ้ำเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมความหมายไปถึงความรู้สึกนึกคิด และความสัมพันธ์ในระยะยาวด้วย ดังนั้นในการศึกษาผลลัพธ์ของความจงรักภักดีต่อการใช้บริการอาจเกิดจากการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้า หากลูกค้ามีความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนน้ำย่อมทำให้เกิดความเชื่อมั่น อันก่อให้เกิดเป็นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกค้าและส่วนน้ำในระยะยาว และอาจนำไปสู่การแนะนำหรือการบอกต่อในทิศทางที่ดีให้กับบุคคลอื่นอีกด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้คุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้การรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ การที่จะทำให้ภาพลักษณ์องค์กรไปถึงยังจุดที่สร้างให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อการใช้บริการส่วนน้ำ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ จำเป็นต้องผ่านตัวแปรกลางคือการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะเป็นตัวชี้วัดความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อส่วนน้ำ และการกลับมาใช้บริการซ้ำจะนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ ซึ่งเมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจในส่วนน้ำจะส่งผลให้ลูกค้าเลือกใช้บริการส่วนน้ำจรัสสิคมากกว่าที่จะใช้ส่วนน้ำของคู่แข่งหรือสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านการสื่อสารกับลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม

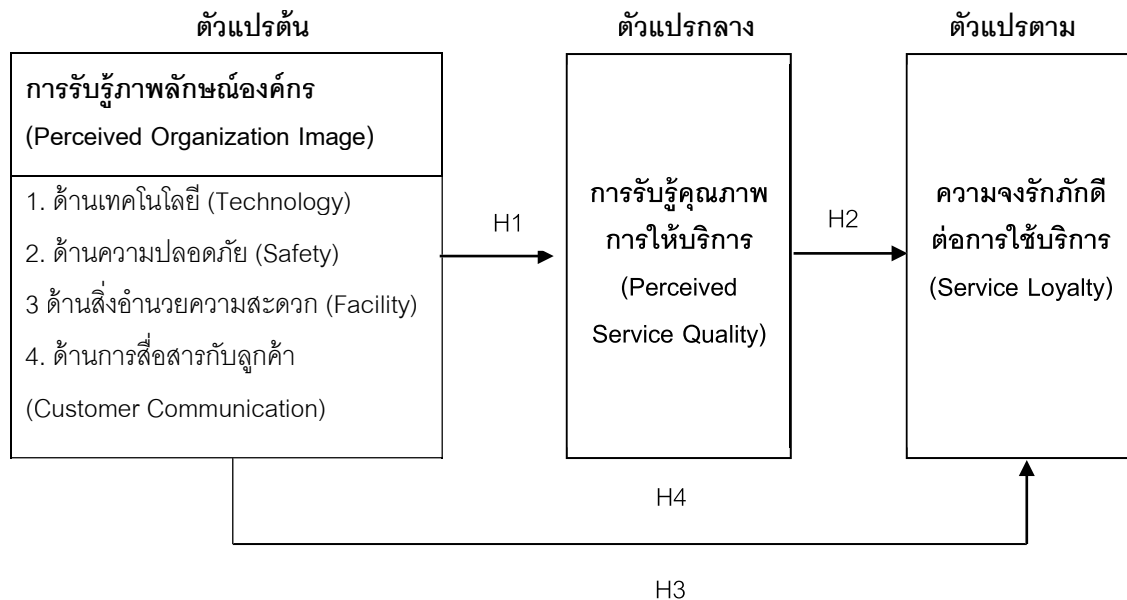
สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการส่วนน้ำจรัสสิค จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจตุรัสสิริ จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านการสื่อสารกับลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจตุรัสสิริ จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรกลางของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจตุรัสสิริ จังหวัดนครปฐม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสวนน้ำจตุรัสสิริ จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสวนน้ำจตุรัสสิริ จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีวัยวุฒิอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547: 116) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนและไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร แต่ทราบว่าประชากรที่มาใช้บริการจำนวนมากจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) โดยใช้สูตร Cochran. W.G. และใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling Design) จำนวน 400 ชุด (ยุทธ ไกยวรรณ, 2552)

4.2 การวัดคุณภาพลักษณะของตัวแปร

ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยพิจารณาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมาสร้างเป็นแนวคำถาม โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรในด้านต่างๆ ตอนที่ 3 แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ตอนที่ 4 แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ โดยตอนที่ 2-4 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

4.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด ดังนี้

4.3.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ IOC (Index of Item-Objective Congruence) รายละเอียดค่าดัชนี IOC มีดังนี้ คือ หากผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม คะแนนเท่ากับ 1 แต่หากผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่าข้อคำถามมีความไม่เหมาะสม คะแนนเท่ากับ -1 หากผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจถึงความเหมาะสมของข้อคำถาม คะแนนเท่ากับ 0 ในส่วนของผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.50-1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสามารถนำมาใช้ในการสอบถามได้จริงในทางตรงข้ามหากค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าที่น้อยกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นยังไม่สมควรนำไปสอบถามหรือควรนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยก่อน จากแบบสอบถามได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67 - 1.0 (ประสพชัย พสุนนท์, 2555: 224)

4.3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับลูกค้าที่มาใช้บริการของสวนน้ำจุราสสิค จังหวัดนครปฐม จำนวน 30 ชุด ทำให้ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดในเรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจุราสสิค จังหวัดนครปฐม พบว่ามีค่า Factor loading มีค่าอยู่ในช่วง 0.662 – 0.956 (แสดงข้อมูลดังตาราง 1) ซึ่งค่า Factor loading ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไปแสดงว่าเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นสูง (Nunnally and Berstein, 1994 อ้างใน Viroj Jadesadalug, 2009: 47)

4.3.3 การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ($\alpha = 0.05$) ระดับความถูกต้อง (Validity) และระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% โดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99) โดยผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านพบว่าค่าของ Cronbach Alpha มีค่าอยู่ในช่วง 0.860 – 0.941 (แสดงข้อมูลดังตาราง 1) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นควรอยู่ในระดับที่มากกว่า 0.6 แบบสอบถามจึงจัดอยู่ในเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปใช้ในการทดสอบได้ (Nunnally, 1967)

ตาราง 1 คำนำน้หนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
1. การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร		
1.1. ด้านเทคโนโลยี	0.737 – 0.956	0.875
1.2 ด้านความปลอดภัย	0.697 – 0.865	0.860
1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.735 – 0.893	0.862
1.4 ด้านการสื่อสารกับลูกค้า	0.748 – 0.915	0.901
2. การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	0.662 – 0.934	0.941
3. ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ	0.851 – 0.924	0.896

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับงานวิจัย โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 95% และนำเสนอผลการศึกษิตตามความวัตถุประสงค์โดยใช้ตารางและการพรรณนาวิเคราะห์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.4.1 สถิติพื้นฐาน

4.4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

4.4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลอิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าสวนน้ำจรัสสิริ จังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาจัดระดับความสำคัญในการพิจารณาเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้ 1) 4.21 -5.00 หมายถึงมากที่สุด 2) 3.41 -4.20 หมายถึงมาก 3) 2.61 -3.40 หมายถึงปานกลาง 4) 1.81 -2.60 หมายถึงน้อย และ 5) 1.00 -1.80 หมายถึงน้อยที่สุด

4.4.2 สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร

ผู้วิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์

สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีระดับการวัดแบบ Interval scale หรือข้อมูลเชิงปริมาณ

4.4.3 สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน 2 วิธีคือ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีต่อตัวแปรตาม และทดสอบความเป็นตัวแปรกลางโดยใช้หลักของ Baron & Kenny (1986)

5. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

5.1 ผลลัพธ์การวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสวนน้ำจรัสสิริ จังหวัดนครปฐม พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการสวนน้ำจรัสสิริ จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.25) อายุระหว่าง 15 - 20 ปี (ร้อยละ 30.25) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 64.25) เป็นนักเรียน / นักศึกษา (ร้อยละ 29.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 34.00) และมีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง (ร้อยละ 40.00)

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้คุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจรัสสิริ จังหวัดนครปฐม พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.65) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.73) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.80) ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.71) และด้านการสื่อสารกับลูกค้า ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.73) และความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.78)

ตาราง 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	ด้านเทคโนโลยี	ด้านความปลอดภัย	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการสื่อสารกับลูกค้า	การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ	VIF
$\bar{X}$	3.61	3.82	3.65	3.61	3.69	3.78	
S.D.	0.71	0.73	0.80	0.75	0.73	0.78	
ด้านเทคโนโลยี							2.27
ด้านความปลอดภัย	0.67**						2.44
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.62**	0.67**					2.21
ด้านการสื่อสารกับลูกค้า	0.68**	0.67**	0.66**				2.42
การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	0.63**	0.71**	0.67**	0.79**			
ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ	0.64**	0.67**	0.67**	0.62**	0.74**		

หมายเหตุ *p<0.05, **p<0.01

จากตาราง 2 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.62 - 0.79 อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ในอันดับต่อมาผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.21 - 2.44 ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

ตาราง 3 การทดสอบความสัมพันธ์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ

ตัวแปรต้น	การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	ตัวแปรตาม
	ให้บริการ	ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ
การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร	0.927*** (0.033)	0.917** (0.039)
1. ด้านเทคโนโลยี	0.018 (0.043)	0.238*** (0.054)
2. ด้านความปลอดภัย	0.237*** (0.043)	0.271*** (0.054)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.152*** (0.038)	0.295*** (0.047)
4. ด้านการสื่อสารกับลูกค้า	0.508*** (0.042)	0.115* (0.053)
การรับรู้คุณภาพการให้บริการ		0.796*** (0.036)
Adjusted R ²	0.702	0.579

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

จากตาราง 3 การวิเคราะห์การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.92, p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 70 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 1 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้านพบข้อมูลดังต่อไปนี้

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.01, p < 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน 1.1

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.23, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 1.2

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.15, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 1.3

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านการสื่อสารกับลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.50, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 1.4

การรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ ($\beta = 0.796, p < 0.01$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 56 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.91, p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 58 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 3 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้านพบข้อมูลดังต่อไปนี้

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.23, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 3.1

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.27, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 3.2

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.29, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 3.3

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านการสื่อสารกับลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจurasลิด จังหวัดนครปฐม ($\beta = 0.11, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน 3.4

การวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นตัวแปรกลาง โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยปฏิบัติตามสถิติทดสอบของ (Baron & Kenny, 1986 : 1173 - 1182) เมื่อควบคุมตัวแปรกลาง คือ การรับรู้คุณภาพการให้บริการทำให้การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการลดลง แต่ยังคงมีนัยสำคัญพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.40 จึงสรุปได้ว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร

การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับลูกค้า โดยภาพรวมมีระดับของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นน่าจะเป็นเพราะว่าภาพลักษณ์นั้นมักเกิดจากการรับรู้ มองเห็น และการบอกต่อจากบุคคลหนึ่งถึงอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งสวนน้ำจรัสสิริค เป็นสวนน้ำแห่งแรกในจังหวัดนครปฐม ภายในสวนน้ำมีเครื่องเล่นที่ทันสมัย ที่สำคัญคือ สวนน้ำจรัสสิริคจะคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยมีเจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมคอยดูแลทุกจุด มีเสื้อชูชีพป้องกันความปลอดภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน จะเห็นได้ว่า สวนน้ำให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์เป็นอย่างมาก เพราะภาพลักษณ์เป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าจะมองเห็นหรือรับรู้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจุไรลักษณ์ จันทสิริราช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์บริษัทที่มีต่อความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้า บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของบริษัทโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของลูกค้าโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และความไว้วางใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัท

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ

การรับรู้คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นน่าจะเป็นเพราะการรับรู้คุณภาพเกิดจากที่ลูกค้าประเมินผลลัพธ์จากการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับอเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548: 262-263) ที่กล่าวว่าคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้เกิดจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการเสร็จสิ้นแล้ว โดยจะมีเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ สิ่งที่ต้องได้ ความเชื่อถือไว้วางใจกัน ความรับผิดชอบ การให้ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ จะเห็นได้ว่าจากทุกด้านที่กล่าวมาเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสวนน้ำจรัสสิริคได้ให้ความสำคัญกับมาตรฐานการบริการ โดยคาดหวังให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถไม่ใช่เพียงแค่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับเท่านั้น โดยการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง การเอาใจใส่ลูกค้า การให้เกียรติลูกค้า มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีความเสมอภาคเท่าเทียม การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าอย่างมีอาชีพและเป็นคำแนะนำที่เหมาะสม ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจนมีสาระและทันท่วงที เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภวัต วรรณพิน (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัยพบว่า ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนของความคาดหวัง จึงสรุปว่าลูกค้ามีความพอใจต่อคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ

ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนั้นน่าจะเป็นเพราะลูกค้าที่เคยมาใช้บริการมีความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อสวนน้ำจรัสสิริค จังหวัดนครปฐม โดยความจงรักภักดีต่อการใช้บริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรักและศรัทธาในสินค้าหรือบริการจนยากที่จะเปลี่ยนใจไปใช้สินค้าอื่นหรือบริการจากที่อื่น โดยเกิด

จากความประทับใจของผู้ใช้บริการเอง การที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของสวนน้ำจรัสสิริได้นั้น ต้องเริ่มต้นจากการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นงานสำคัญที่สวนน้ำต้องให้ความสำคัญ ยิ่งลูกค้ามีความภักดีต่อสวนน้ำมากเท่าใดมูลค่าโดยรวมของสวนน้ำนั้นก็จะมีมูลค่ามากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้การสร้างภาพลักษณ์ที่ดียังสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก ล็องโฌ (2549) ที่กล่าวว่า ความจงรักภักดี คือ ทศนคติของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการซึ่งต้องนำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาวเป็นการเหนี่ยวรั้งลูกค้าไว้กับองค์กร ความจงรักภักดีไม่ได้เป็นเพียงพฤติกรรมการซื้อซ้ำเท่านั้นแต่ยังครอบคลุมความหมายไปถึงความรู้สึกนึกคิดและความสัมพันธ์ในระยะยาวด้วย

สมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ

การรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจรัสสิริ จังหวัดนครปฐม เหตุผลที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่าภาพลักษณ์และการรับรู้คุณภาพบริการมีผลต่อกันในทิศทางบวก ซึ่งหากลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ดีในด้านเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับลูกค้า ก็ย่อมจะเป็นผลดีต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสวนน้ำ และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่าการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากที่สุด เนื่องจากลูกค้าจะคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากที่สุด สวนน้ำจึงให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มาก โดยในแต่ละจุดจะมีความหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมคอยดูแลและให้บริการ มีเสื้อชูชีพป้องกันความปลอดภัย มีตู้ล็อกเกอร์สำหรับเก็บของ มีกฎและข้อกำหนดในเรื่องการแต่งกายเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและมั่นใจในการเลือกใช้บริการของสวนน้ำจรัสสิริ และหากลูกค้ามีความประทับใจในการรับรู้ภาพลักษณ์ภาพลักษณ์องค์กรในทิศทางที่ดีก็จะส่งผลให้การรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ดีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ แสงเดือน วิษิตดำรงศักดิ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการ: กรณีศึกษา ธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์กับการรับรู้คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ

ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจรัสสิริ จังหวัดนครปฐม เหตุผลที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่าลูกค้าที่มาใช้บริการสวนน้ำรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของสวนน้ำ คือการที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถไม่ใช่เพียงแค่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับเท่านั้น โดยการให้บริการที่สะดวก ถูกต้องและรวดเร็ว การเอาใจใส่ การให้เกียรติลูกค้ามีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจ และยังถ้าลูกค้าเกิดการรับรู้คุณภาพการให้บริการมากเท่าใดก็จะยิ่งทำให้ลูกค้ามีความความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจรัสสิริมากตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบลูย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนการรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุด และประทับใจในการบริการ ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ

สมมติฐานที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ

ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสวนน้ำจรัสสิริ จังหวัดนครปฐม เหตุผลที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่าสวนน้ำจรัสสิริให้ความสำคัญกับเรื่องภาพลักษณ์ ไม่ว่าจะเป็นในด้านเทคโนโลยี ที่ทันสมัยและมีมาตรฐานความเป็นสากลมา

ให้บริการ เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการได้รับความสุขจากเครื่องเล่นที่หลากหลาย ด้านความปลอดภัยที่มีกฎและข้อกำหนดในการแต่งกายและการใช้บริการ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของร้านขายอาหาร เครื่องดื่ม และร้านขายของที่ระลึก รวมทั้งมีที่นั่งพักผ่อน ห้องน้ำที่จัดเตรียมที่เพียงพอและสะดวกต่อความต้องการ และด้านการสื่อสารกับลูกค้าที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งมีช่องทางการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การให้ข้อมูลที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน ซึ่งเมื่อลูกค้าที่มาใช้บริการรับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรที่ดีก็จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสว่นน้ำจurasit ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1990) ความจงรักภักดีหมายถึง ความสนใจของลูกค้าที่จะสนับสนุนหรือมอบผลประโยชน์ให้กับองค์กรในระยะยาว โดยลูกค้าจะซื้อซ้ำหรือใช้บริการจากองค์กรอย่างต่อเนื่องหรือนำบุคคลอื่นถึงข้อดีขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นบนพื้นฐานของความรู้สึกที่ลูกค้าชื่นชอบในองค์กรที่เลือกมากกว่าองค์กรอื่นๆ

สมมติฐานที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการสว่นน้ำจurasit จังหวัดนครปฐม ซึ่งจากการทดสอบความเป็นตัวแปรกลาง (Testing for mediation) ตามสถิติทดสอบ (Baron and Kenny, 1986) แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ ในขณะเดียวกัน หากลูกค้ามีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการจะช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อการใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นสว่นน้ำจurasitจึงควรส่งเสริมในการสร้างความโดดเด่นด้านภาพลักษณ์สว่นน้ำให้เห็นเด่นชัด ส่งผลให้ลูกค้ารับรู้ถึงความแตกต่างของการบริการ จนนำไปสู่ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aydin and Özer (2005) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโทรศัพท์มือถือระบบ GSM ในประเทศตุรกีในด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการด้านต้นทุนการเปลี่ยนผู้ให้บริการและความจงรักภักดีของลูกค้าพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการด้านต้นทุนการเปลี่ยนผู้ให้บริการมีอิทธิพลโดยตรงต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและเป็นตัวแปรกลางที่ได้รับอิทธิพลจากทั้งความพึงพอใจของลูกค้าและความไว้วางใจที่ลูกค้ามีต่อบริษัท ซึ่งความไว้วางใจนั้นมีความสำคัญมากกว่าความพึงพอใจและจะนำไปสู่ผลตอบแทนในระยะยาว ดังนั้น อิทธิพลของความไว้วางใจที่มีต่อความจงรักภักดีจะมากกว่าอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า จึงเชื่อว่าคุณภาพการบริการที่ดีจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและมีความสำคัญในการสร้างฐานลูกค้าที่มีความจงรักภักดี

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

6.1.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการเท่านั้น อย่างไรก็ตามในการศึกษาวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาในด้านอื่นๆ เช่น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กลยุทธ์การตลาด ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจ อันจะนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

6.1.2 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะสว่นน้ำจurasit จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลในพื้นที่จำกัดทำให้ได้ข้อมูลเฉพาะพื้นที่เท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาจากสว่นน้ำหลายๆ แห่ง เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับผลของสว่นน้ำในแต่ละแห่ง

6.1.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อาจจะได้ข้อมูลที่จำกัด ไม่ครอบคลุม ดังนั้นจึงควรมีการทำการศึกษาลึก หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ ในด้านการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

6.2 ประโยชน์จากการวิจัย

6.2.1 ประโยชน์เชิงการจัดการ

- 1) ด้านเทคโนโลยี โดยการนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงเทคโนโลยีของสวนน้ำ โดยการเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเครื่องเล่นให้ทันสมัยอยู่เสมอ การเพิ่มความเร็วของเครื่องขยับอินเทอร์เน็ตรอบคลุมพื้นที่ในสวนน้ำ เพื่อรักษากลุ่มผู้บริโภคที่มีศักยภาพให้มาใช้บริการต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การรักษาหรือเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดที่ได้ครอบครองอยู่
- 2) ด้านความปลอดภัย โดยการนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงสวนน้ำให้มีความปลอดภัยมากขึ้น เพราะความปลอดภัยเป็นเรื่องที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงภาพลักษณ์องค์กรที่ดี จนกลับมาใช้บริการซ้ำหรือเกิดการบอกต่อ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ข้อที่ลูกค้าประเมินภาพลักษณ์ต่ำที่สุด คือ มีร้านอาหารเครื่องดื่ม และของที่ระลึกเพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังให้มีราคาที่ต่ำลง ซึ่งสวนน้ำอาจมีการลดราคาลด เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาเที่ยวมากขึ้น
- 4) ด้านการสื่อสารกับลูกค้า คือการนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุง โดยการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้และต้องดึงดูดให้มาใช้บริการ รวมถึงการบริการที่มุ่งให้ความสำคัญลูกค้ามากขึ้น เช่น สำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ธุรกิจสวนน้ำพัฒนาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
- 5) ควรมีการจัดระบบในการติดตามผลและการประเมินของคุณภาพการให้บริการ เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการตลอดจนจัดทำข้อมูลพื้นฐาน รวมทั้งการประเมินนโยบายและการดำเนินงานต่างๆ ไปปฏิบัติ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ให้มีมาตรฐานการบริการและภาพลักษณ์ที่ดี

6.2.2 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการ จึงพบว่า ลักษณะกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี จนเกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้คุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ ศึกษาโดยใช้การทดสอบตัวแปรกลางตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการสวนน้ำจรัสสิริ จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมีการแข่งขันสูงในทางธุรกิจ

7. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านการรับรู้คุณภาพการให้บริการสวนน้ำจรัสสิริ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การรับรู้คุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณภาพการให้บริการและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ นอกจากนี้ยัง

พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรกลางแบบ Partial Mediator ระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้าต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไพญญ์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จุไรลักษณ์ จันทสิทธิ์. (2553). *อิทธิพลของภาพลักษณ์บริษัทที่มีต่อความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้าบริษัทฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Customer satisfaction survey handbook)*. ๖ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประสพชัย พูนนที. (2555). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป.
- ภวัต วรรณพิน. (2554). *การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ : บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2552). *วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 4*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- รางวัลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (2558). *ประวัติความเป็นมา*. ค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2558, จาก <http://tourismawards.tourismthailand.org/th/history.php>
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- แสงเดือน วณิชดำรงศักดิ์. (2555). *การรับรู้ภาพลักษณ์ และคุณภาพบริการ : กรณีศึกษา ธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สวนน้ำจรัสสิค. (2558). *ประวัติความเป็นมาของสวนน้ำ*. ค้นเมื่อ 21 ตุลาคม, จาก <http://www.jurassicwaterpark.com/>
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ : อุดุลพัฒนกิจ.
- Aydin, S., and Ozer, G. K. (2005). The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market. *European Journal of Marketing*, 39(7/8), 910-925.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, Strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), pp. 1173-1182.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. 4th ed. USA: John Wiley & Son, pp 585.
- Gronroos, C. (1990). Service Management and Marketing: A Customer Relationship Approach Wiley, Chichester. *Human Communication Research*. 20(4), 298-314.

Nunnally, J.C. (1967). *Test and Measurement*. New York: McGraw-Hill.

Viroj Jadesadalug. (2009). "Building innovative creation efficiency of furniture business in Thailand: and empirical research of its antecedents and consequences." *International journal of strategic management* 9, 3: 36 - 58.

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures
ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2554-2558**
**Factors Affecting Price's Fluctuation of the SET50 Index Futures
in Thailand Derivative Market during the Year 2011-2015**

ปนัดดา ศิริโคตร* และปริญา มากลิน²
Panatda Sirikhord* and Parinya Maglin²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2558 จากข้อมูลราคาปิดรายวันของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าอ้างอิงกับ SET50 Index Futures โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวนำมาคำนวณเป็นอัตราผลตอบแทนของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแบบต่อเนื่อง ระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาและปริมาณการซื้อขายของสัญญา SET50 Index Futures นำมาคำนวณความผันผวนโดยใช้แบบจำลอง GARCH (1,1)

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลและค่าความผันผวนในอดีตต่างส่งผลต่อข้อมูลและความผันผวนในปัจจุบันไปทิศทางเดียวกัน โดยพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์ของ ARCH Term และ GARCH Term สำหรับระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาส่งผ่านความผันผวนให้กับอัตราผลตอบแทนของสัญญาซื้อขายล่วงหน้า โดยส่งผ่านความผันผวนไปในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายความว่าอัตราผลตอบแทนสัญญาซื้อขายล่วงหน้ามีความผันผวนเพิ่มขึ้นเมื่อเข้าใกล้วันครบกำหนดของสัญญา ผลได้แสดงให้เห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์ของระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญามีค่าค่อนข้างน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าสัมประสิทธิ์ของ ARCH และ GARCH จึงอาจจะเป็นไปได้ว่าค่าความผันผวนของอัตราผลตอบแทนในปัจจุบันอาจขึ้นอยู่กับข้อมูลและความผันผวนที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้เป็นหลักมากกว่าที่ขึ้นอยู่กับระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา

ดังนั้น นักลงทุนควรคำนึงถึงข้อมูลและความผันผวนในอดีตรวมทั้งระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาที่อาจจะส่งผลต่อการคาดการณ์ของราคา SET50 Index Futures ในอนาคต เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงจากการลงทุนตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าอาจจะต้องพิจารณาปรับอัตราประกันความเสี่ยงให้มีความเหมาะสมตามการเปลี่ยนแปลงของความผันผวนที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา

คำสำคัญ: ความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ตลาดตราสารอนุพันธ์ สัญญาซื้อขายล่วงหน้า

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

** อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

* Master's Degree Students, Financial Management Major, Faculty of Business Administration,
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

** Lecturer, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Abstract

This study examined Factors Affecting Price's Fluctuation of the SET50 Index Futures in Thailand Derivative Market during the Year 2011 – 2015. The objective was to study all of the factors affecting SET50 Index Futures's fluctuation. According to daily closing price data of SET50 Index Future used for computing continuous return, the period before the maturity and the volume of SET50 Index Futures were calculated the fluctuation by using GARCH (1,1).

The results show that the data and fluctuation in the past affected the data and fluctuation in the present by the same direction, considered by the coefficient in ARCH and GARCH term of GARCH Model (1,1). The period before the maturity affected the return rate by the opposite direction, which means the return rates had much more fluctuation when the period of time closed to the contract maturity. It showed that the coefficient of the period before the maturity was quite less than the one of ARCH and GARCH. Therefore, the fluctuation of return rate in the present was possibly depended on data and the period of fluctuation in the past more than the period before the maturity.

The remainder of the study can give information to the investors that they should be concerned not only about data and fluctuation in the past but the period before the maturity of SET50 index futures, which may affect the forecast of the SET50 index futures price for Hedge management. Thailand Future Exchange should be considered to adjust proper risk margin in accordance with fluctuation rate in a period of time.

Key words: Fluctuation of the SET50 Index Futures, Thailand Derivatives Market. The SET50 Index Futures

1. บทนำ

สัญญาซื้อขายล่วงหน้า (Future Contract) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า “ฟิวเจอร์ส” ถือเป็นตราสารทางการเงินอย่างหนึ่งที่อยู่ในประเภทสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ซึ่งจัดทำมาตรฐานสัญญาขึ้นมาและนำมาซื้อขายผ่านทางศูนย์ซื้อขายที่จัดตั้งอย่างเป็นทางการ โดยราคาของผู้ซื้อและผู้ขายตกลงในสัญญาวันนี้ แต่ชำระกันในอนาคตเมื่อครบกำหนดอายุของสัญญาในราคาที่ตกลงกันได้

ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการเปิดให้มีการซื้อขายฟิวเจอร์ส ผ่านทางบริษัท ตลาดอนุพันธ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (Thailand Futures Exchange Public Company Limited : TFEX) ซึ่งตลาดอนุพันธ์มีผลิตภัณฑ์ทั้งหมดจำนวน 8 ประเภท คือ SET50 Index Futures, SET50 Index Options, Single Stock Futures, Gold Futures, Interest Rate Futures, Oil Futures, USD Futures และ Sector Futures

ตาราง 1 ปริมาณการซื้อขายในตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ในปีพ.ศ.2557

	2552	2553	2554	2555	2556	2557
ปริมาณการซื้อขายรวม (สัญญา)	3,075,318	4,519,436	10,027,116	10,457,928	16,664,126	36,021,150
SET50 Index Futures	2,522,465	2,471,302	4,316,437	4,034,460	5,688,404	14,403,574
SET50 Index Options	95,504	107,317	107,993	54,057	65,409	108,855
Single Stock Futures	145,758	969,353	1,578,092	2,168,037	8,415,967	19,624,561
Interest Rate Futures		41	429	27	-	-
Gold Futures	311,591	971,423	3,989,278	3,642,605	2,207,268	1,541,695
50 Baht	311,591	792,960	1,817,483	1,045,370	551,887	238,544
10 Baht		178,463	2,171,795	2,597,235	1,655,381	1,303,151
Silver Futures			31,567	14,590	1,237	9
Oil Futures			3,320	147,823	46,496	32,530
USD Futures				396,138	239,345	309,926
Sector Futures				191	-	-

ที่มา: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2557)

ตาราง 1 แสดงว่าปริมาณการซื้อขายของ SET50 Index Futures ระหว่างปี พ.ศ. 2552-2557 ส่วนใหญ่ มีปริมาณการซื้อขายเพิ่มขึ้นเกือบทุกปี แต่ในขณะเดียวกันอัตราร้อยละปริมาณการซื้อขายส่วนใหญ่ในแต่ละปีมีอัตราร้อยละ ลดลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจมาจากหลายปัจจัย ที่ส่งผลต่อความผันผวนของราคาซื้อขาย ณ ขณะนั้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

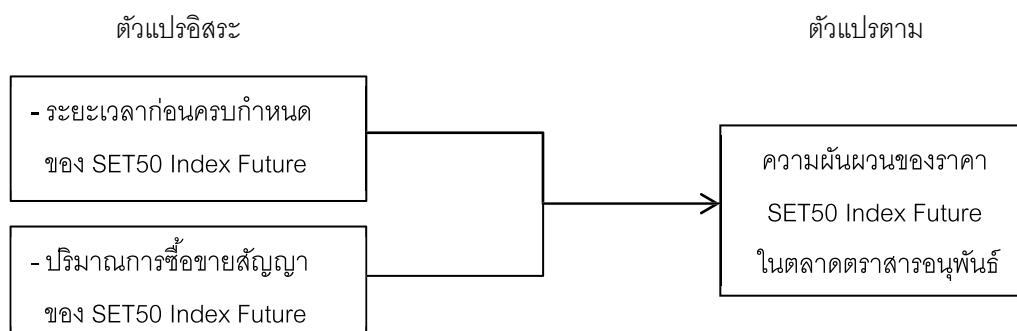
การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากิจการที่มีผลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures เพื่อให้ทราบอัตรา การเปลี่ยนแปลงของผลตอบแทนของนักลงทุน และความผันผวนราคาในตลาดซื้อขายล่วงหน้า เพื่อนำมาตัดสินใจใน การลงทุนและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของระยะเวลาครบกำหนดของสัญญาที่มีต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2558

2. เพื่อศึกษาผลกระทบของปริมาณการซื้อขายสัญญาที่มีต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2558

3. กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด



สมมติฐานของงานวิจัย

1. ระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา SET50 Index Futures ส่งผลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures
2. ปริมาณการซื้อขายของสัญญา SET50 Index Futures ส่งผลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย
2. ทำให้ทราบถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลตอบแทนและความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทยในอนาคต
3. ทำให้ทราบถึงข้อมูลอันเป็นประโยชน์สำหรับนักลงทุนทั่วไป รวมถึงสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการประมาณค่าอัตราผลตอบแทนของตลาดหุ้นและการตัดสินใจในการลงทุนและป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

5. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความผันผวนของอัตราผลตอบแทนของดัชนีราคาหลักทรัพย์

นักกลุ่มนย่มคาคัดหวังผลตอบแทนจากการลงทุนไม่ว่าจะลงทุนในหลักทรัพย์ใดก็ตามซึ่งผลตอบแทนที่สูงย่มที่จะมีความเสี่ยงที่สูงเช่นกัน ดังนั้นการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ย่มมีความจำเป็นอย่างย่งที่นักกลุ่มนต้องพิจารณาความเสี่ยงจากการลงทุน เพื่อที่นักกลุ่มนจะได้รับผลตอบแทนภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (จิรัตน์ สังข์แก้ว, 2547: 87-89)

ความเสี่ยงของอัตราผลตอบแทน ผู้ลงทุนสามารถวัดความเสี่ยงได้โดยวัดความผันผวนของอัตราผลตอบแทนจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลตอบแทนของหลักทรัพย์ สมการดังนี้

$$\sigma_{i,t} = \left[\sum (R_{i,t} - \bar{R}_{i,t})^2 / n \right]^{1/2}$$

โดย $\sigma_{i,t}$ = ค่าความผันผวนหรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหลักทรัพย์ i ณ เวลาที่ t

$\bar{R}_{i,t}$ = อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยของหลักทรัพย์ i ณ เวลา ที่ t

$R_{i,t}$ = อัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ i ณ เวลา ที่ t

n = จวดเวลาทั้งหมดในการศึกษา

นอกจากการวัดความผันผวนโดยใช้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอัตราผลตอบแทนที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว การใช้แบบจำลอง Generalized Autoregressive Conditional Heteroscedasticity (GARCH) เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ใช้ในการวัดความผันผวน ซึ่งใช้สมการค่าเฉลี่ย (Mean Equation) ในแบบจำลองจะมีค่าคงที่ พจน์อัตโนมัติสัมพันธ์ และพจน์ค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ สมการดังนี้

$$h_t = \alpha_0 + \sum_{i=1}^q \alpha_i \varepsilon_{t-i}^2 + \sum_{i=1}^q \beta_i h_{t-i}$$

โดยที่ $\alpha_0 > 0$, $\alpha_i \geq 0$, เมื่อ $i = 1, \dots, q$ และ $\beta_j \geq 0$ เมื่อ $j = 1, \dots, q$ เป็นความผันผวน อย่างมีเงื่อนไข (Conditional variance) ตามกระบวนการ GARCH (p,q) และ α_i เป็นตัวแทนของ ARCH Effects (ผลกระทบในระยะสั้น) และ β_j เป็นตัวแทนของ GARCH Effect (ผลกระทบในระยะยาว) ทฤษฎีของ Samuelson Hypothesis

Samuelson (1965) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความผันผวนของราคาฟิวเจอร์ส และระยะเวลาก่อนครบกำหนดอายุ โดยมีสมมติฐานว่าความผันผวนของราคาฟิวเจอร์สเพิ่มมากขึ้น เมื่อเข้าใกล้วันครบกำหนด หรือกล่าวอีกอย่างได้ว่า ความแปรปรวนของการเปลี่ยนแปลงราคาฟิวเจอร์สมีความสัมพันธ์เชิงผกผัน (Inverse Relationship) กับระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา ซึ่งสมมติฐานดังกล่าวอยู่บนพื้นฐานของข้อสมมติต่างๆ ได้แก่ 1) ราคาฟิวเจอร์สเท่ากับค่าคาดหวังในปัจจุบันของราคาสำหรับการซื้อขายทันที ณ วันส่งมอบ และ 2) ราคาสำหรับการซื้อขายทันทีจะมีความสัมพันธ์กับตัวข้อมูลของมันเองในอดีตที่ผ่านมาย้อนหลังไป 1 งวด

ทั้งนี้ ความผันผวนของราคาฟิวเจอร์ส ซึ่งวัดด้วยความแปรปรวน (Variance) ของการเปลี่ยนแปลงราคาฟิวเจอร์ส (DF) โดยสมการดังนี้

$$\text{var} \{F_{t+T,t+1} - F_{t+T,t}\} = \text{var} \{P_t A^T + U_{t+1} A^{T-1} - P_t A^T\} = \text{var} \{U_{t+1} A^{T-1}\}$$

ซึ่งค่า $\text{var} \{U_{t+1} A^{T-1}\}$ จะมีค่าลดลงเมื่อระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาฟิวเจอร์ส อยู่ห่างไกลมากขึ้น โดยค่า Variance ของ $U_{t+1} A^{T-1}$ จะเคลื่อนเข้าใกล้ศูนย์ เมื่อระยะเวลาก่อนครบกำหนด (T) เคลื่อนเข้าใกล้ค่าอนันต์ (∞)

จากสมการ ข้างต้นนี้ พิสูจน์ Samuelson Hypothesis นั่นคือ ความแปรปรวนของการเปลี่ยนแปลงราคาฟิวเจอร์ส จะมีค่ามากขึ้น เมื่อระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา (Time to Maturity) น้อยลง หรือกล่าวอีกอย่างได้ว่า ความแปรปรวนของการเปลี่ยนแปลงราคาฟิวเจอร์ส มีความสัมพันธ์เชิงผกผัน (Inverse Relationship) กับระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา (Time to Maturity)

ทฤษฎีการไหลเข้าของข้อมูลในตลาด (Information Flow Theory)

Anderson and Danthine (1983) ได้เสนอไว้ว่า รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความผันผวนของการเปลี่ยนแปลงราคาฟิวเจอร์ส กับระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา (Time to Maturity) จะเป็นรูปแบบใด ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเกิดขึ้นและการเข้ามาของข้อมูลข่าวสารในตลาด ถ้าข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับราคาสินค้าพื้นฐาน (Spot Price) ที่เข้ามา เมื่อเวลาเริ่มต้นของสัญญาฟิวเจอร์ส นั้น มีลักษณะยังไม่ชัดเจนโดยข้อมูลอาจมีการเปลี่ยนแปลงในภายหลัง หรือว่ามีข้อมูลเข้ามาน้อย เนื่องจากยังเป็นเวลาอีกนานกว่าสัญญาฟิวเจอร์สนั้น จะครบกำหนด ความผันผวนของราคาฟิวเจอร์สก็จะน้อย ในทางตรงข้ามถ้าข้อมูลข่าวสารเข้ามาเมื่อใกล้เวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา ความผันผวนของสัญญาก็จะเพิ่มมากขึ้น ตัวอย่างที่สำคัญคือ ในส่วนของตลาดซื้อขายล่วงหน้าสินค้าทางการเกษตร ซึ่งราคาสินค้าพื้นฐาน (Spot Price) จะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามเงื่อนไขของสภาพอากาศและฤดูกาลเก็บเกี่ยว โดยเฉพาะในเวลาใกล้วันส่งมอบสินค้า

สรุปได้ว่าทฤษฎีนี้เห็นว่า ปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อความผันผวนของราคาฟิวเจอร์สก็คือ การเข้ามาของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) ถ้ามีข้อมูลข่าวสารเข้ามาในตลาดก็จะผันผวนมาก แต่ถ้ามีข้อมูลข่าวสารเข้ามาน้อย

ตลาดก็จะผันผวนน้อย ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงทำนายว่า Samuelson Hypothesis จะเป็นจริงก็ต่อเมื่อข้อมูลข่าวสารเข้ามามากในช่วงระยะเวลาที่สัญญาฟิวเจอร์สใกล้ครบกำหนด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรกุล ดลสุธรรม และคณะ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผันผวนของราคา SET50 Index Futures และ Samuelson Hypothesis โดย Samuelson (1965) ได้พิสูจน์ทางทฤษฎีว่า ความผันผวนของราคาฟิวเจอร์ส (Futures Price) ควรจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อเข้าใกล้วันครบกำหนด (Time to Maturity) งานวิจัยนี้ได้ทำการทดสอบคำทำนายดังกล่าวสำหรับราคาของสัญญา SET50 Index Futures ที่มีการซื้อขายในตลาดอนุพันธ์ประเทศไทย (Thailand Futures Exchange; TFEX) โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression) และแบบจำลอง GARCH ผลการศึกษาโดยสมการถดถอยพบหลักฐานสนับสนุนว่า ความผันผวนที่เกิดขึ้นเป็นไปตาม Samuelson Hypothesis กล่าวคือ ราคาฟิวเจอร์สผันผวนมากขึ้นเมื่อเข้าใกล้วันครบกำหนด โดยพิจารณาจากช่วงระยะเวลา 246 วันซื้อขาย ก่อนวันครบกำหนด จนถึงวันครบกำหนด และได้ทำการควบคุมผลของความผันผวนของราคาสินค้าพื้นฐาน คือ SET50 Index (Spot Volatility) ไว้แล้ว อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยกลับไม่พบว่า ความผันผวนของราคาฟิวเจอร์สลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาจากช่วงระยะเวลาที่สั้นลงคือ ตั้งแต่ 186 วันซื้อขาย ก่อนครบกำหนด จนถึงวันครบกำหนด ทำให้สรุปได้ว่า แม้ Maturity Effect ตาม Samuelson Hypothesis จะเป็นจริง สำหรับสัญญา SET50 Index Futures แต่ผลที่เกิดขึ้นนั้นไม่ชัดเจนเมื่อพิจารณาจากช่วงระยะเวลาที่ไม่เกินหกเดือนก่อนครบกำหนด และผลการศึกษายังได้รับการยืนยันจากการวิเคราะห์ความผันผวนของราคาฟิวเจอร์สด้วยแบบจำลอง GARCH โดยพบว่า ระยะเวลาก่อนครบกำหนดที่ลดลง จะเพิ่มค่าความผันผวนของราคาฟิวเจอร์สในทุกช่วงระยะเวลาก่อนครบกำหนดที่ทำการศึกษา

Barucci & Roberto R. (2002) ได้ศึกษาการใช้อัลกอริทึมแบบใหม่บนพื้นฐานของ Fourier Analysis เพื่อพยากรณ์ความผันผวนของ Diffusion Process โดยใช้ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยน Deutsch Mark-US Dollar และ Japanese Yen-US Dollar ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 1992 – 30 กันยายน 1993 ซึ่งใช้แบบจำลอง Continuous-time GARCH เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการคำนวณค่าความผันผวนแบบกลุ่มก้อน (Integrate Volatility) แสดงให้เห็นว่าการประมาณค่าในช่วงเชิงเส้นของค่าสังเกตความถี่สูงจะช่วยลดการเบี่ยงเบนในการประมาณค่าความผันผวนแบบกลุ่มก้อน (Integrated Volatility) และยังได้มีการนำเอาแบบจำลอง GARCH ไปใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบจากวิกฤตการณ์ต่างๆ อย่างผลกระทบจากราคาน้ำมัน และผลตอบแทนของหุ้นในกลุ่มอุตสาหกรรมอีกด้วย

6. วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2558 ซึ่งผู้วิจัยได้มีการกำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆ และทำการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลอง GARCH(1,1) โดยมีรายละเอียดมีดังนี้

1.1 ข้อมูลและการจัดเรียงข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2558 โดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยรวบรวมข้อมูลมาจากเว็บไซต์ของ SETSMART ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 ปี ประกอบด้วย ดัชนีราคาปิดรายวันของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าในตลาดตราสารอนุพันธ์ประเทศไทย (Thailand Futures Exchange Public Company

Limited ; TFEX) ที่อ้างอิงกับ ดัชนี SET50 (SET50 Index Futures) ระยะเวลาก่อนครบกำหนดสัญญา ปริมาณการซื้อขาย รวมของทุกสัญญาที่มีการซื้อขาย ณ วันนั้น

วิธีการศึกษา

คำนวณอัตราผลตอบแทนของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแบบต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลดัชนีราคาปิดรายวันของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเป็นระยะเวลา 5 ปี ดังสมการข้างล่างนี้

$$R_t = \ln \left[\frac{F_t}{F_{t-1}} \right]$$

โดยที่ค่า R_t เท่ากับ ผลตอบแทนของสัญญาฟิวเจอร์สต่อวัน ณ เวลา t

F_t เท่ากับ ราคาฟิวเจอร์ส ณ เวลา t

F_{t-1} เท่ากับ ราคาฟิวเจอร์สในวันซื้อขายก่อนหน้า

คำนวณค่าความผันผวนรายวันของผลตอบแทนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า นำผลที่ได้มาคำนวณค่าความผันผวนรายวัน ดังสมการข้างล่างนี้

$$\sigma_t^F(\text{daily}) = 100 \cdot |R_t^F|$$

นำอัตราผลตอบแทน ระยะเวลาก่อนครบกำหนดสัญญา และปริมาณการซื้อขายของทุกสัญญา ซึ่งข้อมูลทั้งหมดเป็นข้อมูลอนุกรมเวลาจึงจำเป็นต้องตรวจสอบคุณสมบัติความนิ่งของข้อมูล (Stationary) ด้วยวิธีการ Augmented Dickey-Fuller (ADF) tests ซึ่งความนิ่งของข้อมูลสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย(Mean) : $E(X_t) = \text{constant} = \mu$

ความแปรปรวน(Variance) : $V(X_t) = \text{constant} = \sigma^2$

ความแปรปรวนร่วม(Covariance) : $\text{cov}(X_t, X_{t+k}) = E(X_t - \mu)(X_{t+k} - \mu) = \sigma_k - \mu$

โดยกำหนดสมมติฐานหลักและสมมติฐานรองได้ดังนี้

$$H_0: \rho = 1$$

$$H_1: |\rho| < 1$$

ถ้ายอมรับ H_0 แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะไม่นิ่ง แต่ถ้าปฏิเสธ H_1 แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะนิ่ง

ตรวจสอบ *Multicollinearity* ใช้สำหรับตรวจสอบตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงเกินกว่าที่ยอมรับได้หรือไม่ โดยตั้งข้อสมมุติฐานที่ว่าตัวแปรอิสระที่อยู่ในแบบจำลองต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะต้องไม่เกิน 0.80 แต่ถ้าตรวจสอบแล้วความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระเกินกว่า 0.80 จะทำให้ค่าพารามิเตอร์ของตัวแปรอิสระเกิดความผิดพลาด และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงส่งผลต่อตัวแปรตามที่เกิดจากตัวแปรอิสระนั้นเกิดความผิดพลาดได้

ตรวจสอบ *Heteroskedasticity* ใช้สำหรับตรวจสอบความแปรปรวนของตัวคลาดเคลื่อน (*Error / Residuals: ϵ*) โดยความแปรปรวนของตัวคลาดเคลื่อนที่ได้จากการประมาณค่ามีค่าไม่คงที่ [$E(\epsilon_i^2) \neq \sigma^2$] ซึ่งตัวคลาดเคลื่อนไม่คงที่เกิดจากสาเหตุ 2 ประการคือ ก. เกิดจากการกำหนดรูปแบบหรือโครงสร้างของตัวแบบใน สมการไม่ถูกต้อง (*Impure Heteroskedasticity*) เช่น มีการละเลยตัวแปรอิสระบางตัวและ ข. เกิดขึ้นเอง (*Pure Heteroskedasticity*) โดยปกติแล้ว การใช้ข้อมูลภาคตัดขวาง (*Cross sectional data*) มักจะมีโอกาสที่ค่าความคลาดเคลื่อนจะมีความแปรปรวนไม่คงที่สูงกว่ากรณีที่ใช้ข้อมูลอนุกรมเวลา (*Time series data*) เนื่องจากค่าสังเกตของข้อมูลภาคตัดขวางจะมีความแตกต่างกันตามขนาดหรือลำดับ ในขณะที่ข้อมูลอนุกรมเวลาจะมีความแตกต่างในเรื่องดังกล่าวเพียงเล็กน้อย

การที่ตัวคลาดเคลื่อนมีความแปรปรวนไม่คงที่ หรือเกิดปัญหา *Heteroskedasticity* จะทำให้ตัวประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของสมการยังคงมีคุณสมบัติ *Unbiased* และ *Consistency* แต่จะสูญเสียคุณสมบัติ *Efficiency* นอกจากนี้ในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของสมการเมื่อมีปัญหา *Heteroskedasticity* ก็จะทำให้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของสมการมีค่าแตกต่างไปจากความเป็นจริง ส่งผลให้ค่า *t-statistic* ที่คำนวณได้ของค่าสัมประสิทธิ์แต่ละตัวไม่น่าเชื่อถือ ทำให้การทดสอบสมมติฐานของ ค่าสัมประสิทธิ์ในสมการขาดความน่าเชื่อถือไปด้วยจากสมมติฐานที่ว่า

$$H_0 : \text{Homoscedasticity}$$

$$H_1 : \text{Heteroskedasticity}$$

ซึ่งถ้าผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวยอมรับ H_0 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของตัวคลาดเคลื่อนมีความคงที่ แต่ถ้าปฏิเสธ H_0 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของตัวคลาดเคลื่อนไม่มีความคงที่

Autocorrelation เกิดขึ้นจากการที่ตัวคลาดเคลื่อนมีสหสัมพันธ์ระหว่างกัน หรือตัวคลาดเคลื่อนมีการกระจายที่ไม่เป็นอิสระแก่กัน [$Cov(\epsilon_i, \epsilon_j) = E(\epsilon_i, \epsilon_j) = 0$] โดยตัวคลาดเคลื่อนจะต้องไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวคลาดเคลื่อนอาจมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก (เรียกว่า *Positive Autocorrelation*) หรือทิศทางลบ (เรียกว่า *Negative Autocorrelation*) ก็ได้ และตัวคลาดเคลื่อนอาจมีความสัมพันธ์ในช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้อีกด้วย โดยทั่วไปการเกิดสหสัมพันธ์ของ ตัวคลาดเคลื่อนมักจะเกิดขึ้นกับข้อมูลอนุกรมเวลา (เรียกว่า *Serial Correlation*) โดยสามารถกำหนดสมมติฐานหลักและสมมติฐานรอง ได้ดังนี้

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

ซึ่งถ้าผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวยอมรับ H_0 แสดงว่าตัวคลาดเคลื่อนไม่มีสหสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ถ้าปฏิเสธ H_0 แสดงว่าตัวคลาดเคลื่อนมีสหสัมพันธ์ระหว่างกัน

Granger Causality Tests เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปรโดยใช้พิจารณาว่าตัวแปรใดเป็นเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงของอีกตัวแปรหนึ่ง หรือตัวแปรทั้งสองกำหนดซึ่งกันและกัน หรือต่างก็เป็นตัวแปร *Endogenous* ในปี ค.ศ. 1969 Prof. Granger ได้นำเสนอตัวทดสอบที่เรียกว่า “Granger Causality Test” สำหรับทดสอบในประเด็นดังกล่าว สมมติว่ามีตัวแปรอนุกรมเวลาอยู่ 2 ตัวแปรคือ X และ Y แนวคิดของ Granger ต้องการทดสอบดูว่า การเปลี่ยนแปลงของตัวแปร X เป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร Y หรือว่าการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร Y จะเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร X โดยมีสมมติฐานหลักของการทดสอบทั้งสองกรณีคือ

$$\begin{aligned}
 H_0 &: X \text{ ไม่ได้เป็นสาเหตุของ } Y \text{ (} X \text{ does not Granger Cause } Y\text{)} \\
 H_1 &: X \text{ เป็นสาเหตุของ } Y \text{ (} X \text{ does Granger Cause } Y\text{)} \\
 \text{และ} \quad H_0 &: Y \text{ ไม่ได้เป็นสาเหตุของ } X \text{ (} Y \text{ does not Granger Cause } X\text{)} \\
 H_1 &: Y \text{ เป็นสาเหตุของ } X \text{ (} Y \text{ does Granger Cause } X\text{)}
 \end{aligned}$$

ซึ่งถ้าผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวยอมรับ H_0 แสดงว่าตัวแปรที่ทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ถ้าปฏิเสธ H_0 แสดงว่าตัวแปรที่ทดสอบมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน นำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติความนิ่งของข้อมูล ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีความนิ่งแล้ว ทำการวิเคราะห์ความผันผวนราคาของ futures โดยใช้แบบจำลอง GARCH

การวิเคราะห์แบบจำลอง GARCH เป็นแบบจำลองสำหรับข้อมูลอนุกรมเวลา (Time Series) ซึ่งสะท้อนถึงปรากฏการณ์ที่ว่า ความผันผวนของผลตอบแทนของสินทรัพย์ทางการเงิน (Financial Returns Volatility) ที่เกิดขึ้นในวันนี้ มักขึ้นอยู่กับความผันผวนที่เกิดขึ้นในอดีต ยังขึ้นอยู่กับความแปรปรวนของตัวมันเองในอดีตด้วย เพราะความผันผวนของผลตอบแทนมักมีลักษณะเกาะกลุ่มไปด้วยกัน (Volatility Clustering) โดยสามารถเขียนแบบจำลอง GARCH ในรูปสมการ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 R_t &= \alpha_0 + \beta_1 R_{t-1} + \varepsilon_t \\
 h_t &= \alpha_0 + \alpha_i \varepsilon_{t-1}^2 + \beta_i h_{t-1} + b_1 m_t + b_2 q_t
 \end{aligned}$$

โดยที่	R_t	แทน	ผลตอบแทนของ Futures ณ เวลา t
	α_0	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของค่าคงที่
	α_i	แทน	ค่าพารามิเตอร์ของข้อมูลเกี่ยวกับความผันผวนในอดีต
	β_i	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ
	ε_t	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
	h_t	แทน	ค่าความแปรปรวนแบบมีเงื่อนไข เป็นตัวแทนความผันผวนของ SET50 Index Futures ณ เวลา t
	ε_{t-1}^2	แทน	ค่าความแปรปรวนที่คลาดเคลื่อนในอดีต (ARCH TERM)
	h_{t-1}	แทน	ค่าความแปรปรวนในอดีต (GARCH TERM)
	b_1	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของระยะเวลาก่อนครบกำหนด
	m_t	แทน	ระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา
	b_2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของปริมาณการซื้อขายของสัญญา
	q_t	แทน	ปริมาณการซื้อขายของสัญญา

7. ผลการศึกษา

จากการศึกษาความผันผวนซึ่งใช้ระยะเวลาก่อนครบกำหนด ปริมาณการซื้อขาย อัตราผลตอบแทน สัญญาซื้อขายล่วงหน้าของดัชนี SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ.2554-2558 มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตาราง 2 สถิติเชิงพรรณนาของอัตราผลตอบแทน ปริมาณการซื้อขายและระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา

รายการ	อัตราผลตอบแทน สัญญาซื้อขายล่วงหน้า (เท่า)	ปริมาณการซื้อขาย (จำนวนสัญญา)	ระยะเวลาก่อนครบ กำหนดของสัญญา (วัน)
Mean	0.0004	17,535.4600	31.4769
Maximum	0.0693	241,942	300
Minimum	-0.0641	0	1
Std.Dev	0.0131	29,946.62	57.7107
Skewness	-0.1596	2.8262	3.6870
Kurtosis	5.9144	12.3933	15.6199

จากตาราง 2 ผลการทดสอบสถิติเชิงพรรณนาพบว่า อัตราผลตอบแทนสัญญาซื้อขายล่วงหน้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.0004 เท่า โดยมีอัตราผลตอบแทนสูงสุดอยู่ที่ 0.0693 เท่า และมีอัตราผลตอบแทนต่ำสุดอยู่ที่ -0.0641 เท่า ซึ่งเมื่อพิจารณาการกระจายของข้อมูลจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่ามีการกระจายของข้อมูลเพียง 0.0131 ในขณะที่เมื่อพิจารณาจากค่าเบ้ (-0.1596) ซึ่งบ่งบอกว่า อัตราผลตอบแทนส่วนใหญ่มีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ยเลขคณิต และเมื่อพิจารณาจากค่าความโด่ง (5.9144) แสดงให้เห็นว่าค่าความผันผวนยังมีค่าสูง จะแสดงถึงความเสี่ยงที่ผลตอบแทนจะไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังสูงกว่าแจกแจงแบบโค้งปกติ

สำหรับปริมาณการซื้อขายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 17,535.4600 สัญญา โดยมีปริมาณการซื้อขายสูงสุดอยู่ที่ 241,942 สัญญา และมีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 0.0000 สัญญา ซึ่งเมื่อพิจารณาการกระจายของข้อมูลจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (29,946.62) แสดงถึงมีการกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับสูง ในขณะที่เมื่อพิจารณาจากค่าเบ้ (2.8262) ซึ่งบ่งบอกว่า ปริมาณการซื้อขายส่วนใหญ่มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยเลขคณิต และเมื่อพิจารณาจากค่าความโด่ง (12.3933) แสดงว่ามีระดับค่าความผันผวนของปริมาณการซื้อขายสูงอยู่ที่ระดับสูงกว่าการแจกแจงแบบโค้งปกติ

สำหรับระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 31.4769 วัน โดยมีระยะเวลาก่อนครบกำหนดมีค่าสูงสุดอยู่ที่ 300 วัน และมีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 1 ซึ่งเมื่อพิจารณาการกระจายของข้อมูลจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (57.7107) พบว่า มีการกระจายของข้อมูลอยู่สูง และเมื่อพิจารณาจากค่าความเบ้ (3.6870) ซึ่งบ่งบอกว่า ระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาส่วนใหญ่มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยเลขคณิต ในขณะที่เมื่อพิจารณาจากค่าความโด่งพบว่ามีความผันผวนของระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาสูงกว่าระดับการแจกแจงแบบโค้งปกติ

ตาราง 3 ผลการทดสอบ Unit root

รายการ	Level		
	ADF test	t-Statistic	Prob
อัตราผลตอบแทนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า	-35.4386	-2.8638	0.0000***
ระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา	-3.3745	-2.8638	0.0121***
ปริมาณการซื้อขาย	-6.8875	-2.8638	0.0000***

หมายเหตุ : ***มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 3 ซึ่งแสดงการทดสอบ Unit root ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐานจะทดสอบทั้ง 3 ข้อสมมติฐาน ภายใต้สมการดังต่อไปนี้ Intercept Trend and Intercept ไม่มี Trend และ Intercept ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Augmented Dickey-Fuller (ADF) ผลจากการทดสอบพบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ อัตราผลตอบแทนสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา และปริมาณการซื้อขาย ไม่ยอมรับสมมติฐานหลัก โดยพิจารณาได้จากค่า ADF test ซึ่งมีค่า -35.4386 -3.3745 และ -6.8875 ตามลำดับ ทั้งนี้ค่า ADF test มีค่าน้อยกว่าค่า t-Statistic ได้แก่ -2.8638 -2.8638 และ -2.8638 ตามลำดับ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ที่ศึกษาดังกล่าวเป็นข้อมูลที่มีความนิ่ง (Stationary)

ตาราง 4 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

รายการ	ปริมาณการซื้อขาย	ระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา
ปริมาณการซื้อขาย	1.0000	0.3048
ระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา	0.3048	1.0000

จากตาราง 4 พบว่า ปริมาณการซื้อขายและระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาต่างมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอยู่บ้างโดยวัดได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ที่มีค่าอยู่ในระดับที่ 0.3048 จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่วัดได้สามารถระบุได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปรต่างไม่มีปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่าที่วัดได้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.80

ตาราง 5 ตรวจสอบปัญหา Heteroskedasticity

รายการ	Value	Prob.
F – Statistic	0.33287	0.8559
Obs*R-Squared	1.3396	0.8546

จากตาราง 5 ผลการศึกษาพบว่า ไม่พบค่าความไม่คงที่ของความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อน Heteroskedasticity ซึ่งพิจารณาได้จากค่า Probability มากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าคงที่ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานทางเลือกที่ว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าไม่คงที่

ตาราง 6 การตรวจสอบสหสัมพันธ์ของตัวคลาดเคลื่อน (Autocorrelation) โดยวิธีการทดสอบ Breusch– Godfrey Serial Correlation

รายการ	Value	Prob.
F – Statistic	1.83144	0.1611
Obs*R-Squared	3.67101	0.1595

จากตาราง 6 พบว่า ไม่พบสหสัมพันธ์ของตัวคลาดเคลื่อน Serial correlation โดยใช้วิธีการทดสอบ Breusch – Godfrey Serial Correlation ซึ่งพิจารณาได้จากค่า Probability มากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า ไม่พบค่า Serial Correlation แสดงว่าค่าพารามิเตอร์ทุกตัวต่างมีค่าแตกต่างไปจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความผันผวนของอัตราผลตอบแทนโดย GARCH Model

	ตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า SET 50	
	Coefficient	Prob
C	2.53E-06	0.0013
ARCH (1)	0.0796	0.0000***
GARCH (1)	0.9129	0.0000***
DAY	-2.57E-08	0.0140***
VOLUME	-1.13E-11	0.5865
Ljung-Box Q Test		
Q(36)	27.664	0.839
$Q^2_{(36)}$	24.439	0.928
LM ARCH Test		
F-statistic	0.9714	0.3245
Obs*R-squared	0.9722	0.3241
Granger Causality Tests		
RETURN does not Granger Cause DAY		
F-statistic	0.2029	0.8164
DAY does not Granger Cause RETURN		
F-statistic	3.1668	0.0425***
VOLUME does not Granger Cause RETURN		
F-statistic	0.1242	0.8164
RETURN does not Granger Cause Volume		
F-statistic	1.1993	0.3017
VOLUME does not Granger Cause DAY		
F-statistic	0.9580	0.3840
DAY does not Granger Cause Volume		
F-statistic	0.0771	0.9258

ที่มา : ดัดแปลงจาก วรดี จงอัครญาณกุล (2557)

หมายเหตุ : ***มีนัยสำคัญที่ 0.05

โดยที่	ARCH	หมายถึง	ข้อมูลในอดีตส่งความผันผวนต่อข้อมูลในปัจจุบัน
	GARCH	หมายถึง	ค่าความผันผวนในอดีตส่งผลกระทบต่อความผันผวนในปัจจุบัน
	DAY	หมายถึง	ระยะเวลาก่อนที่ครบกำหนดสัญญา
	VOLUME	หมายถึง	ปริมาณการซื้อขาย
	RETURN	หมายถึง	อัตราผลตอบแทนของสัญญาซื้อขายล่วงหน้า SET50

จากตาราง 7 ผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของ ARCH Term และ GARCH Term เท่ากับ 0.0796 และ 0.9129 ตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์ทั้งสองมีค่ามากกว่าศูนย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และเมื่อพิจารณาจากผลรวมของค่าสัมประสิทธิ์ทั้งสอง พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.9925 โดยค่าของผลรวมดังกล่าวยังมีค่าเข้าใกล้ 1 จะหมายถึงอัตราผลตอบแทนในอดีตส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนในปัจจุบันไปในทิศทางเดียวกัน

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ของระยะเวลาก่อนครบกำหนด และปริมาณการซื้อขาย มีค่าเท่ากับ $-2.57E-08$ และ $-1.13E-11$ ตามลำดับ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของระยะเวลาก่อนครบกำหนด มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทั้งนี้ระยะเวลาก่อนครบกำหนดส่งผ่านความผันผวนต่ออัตราผลตอบแทนในทิศทางตรงกันข้าม แสดงว่ายิ่งเข้าใกล้วันครบกำหนด ค่าความผันผวนของอัตราผลตอบแทนจะเพิ่มขึ้น แต่ในขณะเดียวกันค่าสัมประสิทธิ์ของปริมาณการซื้อขายไม่มีค่าที่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในส่วนของการสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งพิจารณาจาก Granger Causality Tests พบว่า มีค่า F-Statistic เท่ากับ 3.1668 (Prob. = $0.0425 < 0.05$) แสดงถึงระยะเวลาก่อนครบกำหนดเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการซื้อขายกับอัตราผลตอบแทนของสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการซื้อขายกับระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาต่างไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ทั้งนี้เมื่อตรวจสอบ Ljung – Box Q – Statistics ของ Standardized Residuals ที่ lag เท่ากับ 36 พบว่ามีค่าเท่ากับ 27.664 (Prob. = 0.839) โดย Prob. = 0.839 > Prob. ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าไม่มีปัญหา Serial Correlation และเมื่อตรวจสอบ ARCH Effect ใน Standardized Residuals โดยตรวจสอบด้วย Ljung – Box Q – Statistics ของ Standardized Squared Residuals ที่ lag = 36 และการตรวจสอบ LM Test พบว่ามีค่าเท่ากับ 24.439 (Prob. = 0.928) และ 0.972231 (Prob. = 0.324) ตามลำดับ ซึ่งค่า Prob. ทั้งสองค่าที่ได้แสดงดังกล่าว > Prob. ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าไม่มี ARCH Effect ใน Standardized Residuals

8. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2558 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ในตลาดตราสารอนุพันธ์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้ ระยะเวลา ก่อนครบกำหนดของสัญญาส่งผลกระทบต่อความผันผวนของอัตราผลตอบแทนของสัญญาซื้อขายในตลาดล่วงหน้า ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์ของระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญามีค่าค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับค่าสัมประสิทธิ์ของ ARCH และ GARCH ดังนั้นอาจจะเป็นไปได้ว่า ค่าความผันผวนของอัตราผลตอบแทน ในปัจจุบัน อาจขึ้นอยู่กับข้อมูลและความผันผวนของอัตราผลตอบแทนที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้เป็นหลัก มากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญา

ดังนั้น นักลงทุนควรคำนึงถึงข้อมูลและความผันผวนในอดีตรวมทั้งระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อราคาการคาดการณ์ของราคา SET50 Index Futures ในอนาคต เพื่อให้ในการบริหารความเสี่ยงจากการลงทุนรวมทั้งตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าจะต้องพิจารณาปรับอัตราประกันความเสี่ยงให้มีความเหมาะสมตามการเปลี่ยนแปลงของความผันผวนที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา โดยคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผันผวนของราคา SET50 Index Futures ดังกล่าว

9. การอภิปรายผล

ในการทดสอบการส่งผ่านความผันผวนจากระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาและปริมาณการซื้อขายไปสู่อัตราผลตอบแทนของสัญญาซื้อขายในตลาดล่วงหน้า โดยทดสอบด้วยแบบจำลอง GARCH (1,1) พบว่า ระยะเวลาก่อนครบกำหนดของสัญญาส่งผ่านความผันผวนให้กับอัตราผลตอบแทนของสัญญาฟิวเจอร์สในทิศทางที่ตรงกันข้ามกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุณ ดลสุธรรม (2554) ที่ว่าความผันผวนของผลตอบแทนของสัญญาฟิวเจอร์สจะเพิ่มขึ้นเมื่ออายุสัญญาเข้าใกล้วันครบกำหนด

10. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยอาจแบ่งกลุ่มช่วงระยะเวลาของสัญญา เพื่อระบุความผันผวนของสัญญาว่าช่วงระยะเวลาของสัญญามีผลต่อความผันผวนของอัตราผลตอบแทนของตลาดสัญญา SET50 Futures แตกต่างกันมากน้อยหรือไม่อย่างไร และอาจนำสถานะคงค้างมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการทดสอบความผันผวนของอัตราผลตอบแทนในตลาดดังกล่าว รวมทั้งทดสอบระบุเหตุการณ์ความผันผวนเพื่อแสดงถึงความชัดเจนของปัจจัยที่ส่งผ่านความผันผวนให้กับตลาดสัญญา SET50 Futures เพื่อให้งานวิจัยมีข้อมูลอันเป็นประโยชน์สำหรับนักลงทุนทั่วไป รวมถึงสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการประมาณค่าอัตราผลตอบแทนของตลาดหุ้นและการตัดสินใจในการลงทุนและป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

บรรณานุกรม

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2557). *SHARE FOR ALL รายงานประจำปี 2557*. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2558 จาก http://www.set.or.th/th/about/annual/files/annual_report_2557_thai_full_v2.pdf
- วรดี จงอัษฎากุล. (2557). ปัจจัยที่กำหนดความผันผวนของราคาทองคำล่วงหน้า กรณีศึกษาตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าประเทศไทย. *วารสารเศรษฐศาสตร์ประยุกต์*. 21(1) : 59-78.
- อรุณ ดลสุธรรม และคณะ. (2554). ความผันผวนของราคา SET50 Index Futures และ Samuelson Hypothesis. *วารสารบริหารธุรกิจ นิด้า*. (9), 71-103.
- อัษฎา ชันธิวิทย์. (2547). *การวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการลงทุนในหลักทรัพย์*. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง.
- Anderson, Ronald W. & Jean-Pierre Danthine. (1983). *The Time Pattern of Hedging and the Volatility of Futures Prices*. *Review of Economic Studies*, 50 (2), 249-266.
- Barucci & Roberto R.(2002). *On measuring volatility and the GARCH forecasting performance*. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 12, 183-200.

- Feng, W., & Chuan-zhe, L. (2008). *Determinants of the Volatility of Futures Markets Price Returns: The Case of Chinese Wheat Futures*. International Conference on Management Science & Engineering (15th). Long Beach, CA.
- Samuelson, P. A. (1965). Proof That Properly Anticipated Prices Fluctuate Randomly. *Industrial Management Review*, 6 (2), 41-49.

ผลกระทบของคุณลักษณะบัณฑิตที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
ของนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Effect of the Desirable Characteristics of Graduates on Study Performance of
Bachelor of Accountancy Program, Mahasarakham Business School

ประภัสสร จรัสอรุณฉาย*

Prapatsorn Jarataroonchay*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของคุณลักษณะบัณฑิตที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งคุณลักษณะบัณฑิตได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะบัณฑิต ด้านยึดมั่นในความเป็นมืออาชีพ ด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีความสุข และด้านคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม ดังนั้น นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต ควรมีคุณลักษณะบัณฑิตที่มีความมุ่งมั่นในการศึกษาหาความรู้แนวคิด ทฤษฎี หลักการ และวิธีการทางการบัญชีอย่างเต็มกำลังความสามารถ และการบูรณาการองค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษา เพื่อพัฒนาตนเองด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดีสามารถตัดสินใจในการเรียนรู้ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง และมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องานในการตั้งใจเรียนดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และอุทิศตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี โดยตระหนักถึงคุณค่าแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพทาง การบัญชีและการดำเนินชีวิต ที่มีคุณธรรมจริยธรรมคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และสร้างความสัมพันธ์อันดีของนิสิตด้านความเข้าใจต่อผู้อื่น อย่างเสมอต้นเสมอปลายให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่เห็นแก่ตัวและไม่เอาเปรียบผู้อื่น

คำสำคัญ : คุณลักษณะบัณฑิต ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* นักวิชาการศึกษา คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Academic Service Officer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The objective of this research is to examine the effect of the desirable characteristics of graduates on study performance of the Bachelor of Accountancy Program in Mahasarakham Business School, Mahasarakham University. The questionnaires have been used for collecting data from 400 students majoring accounting at Mahasarakham Business School. The statistical methods that used for data analysis were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The desirable characteristic of graduates has been designated as the independent variable that is expected to affect study performance. Research results showed that the desirable characteristics of the graduates in terms of professionalism, relationship, innovation, devotion, and ethics positively impact on student performance. Therefore, graduates of the accountancy program should principally and extensively concentrate on learning: principle domain and theoretical practice of accounting, and integrate them sagely for continuous self-development especially the creative thinking in order to conduct the decision making for learning correctly and efficiently. Also, graduates should be the lifelong learners for pursuing new insights and concern on the effect of their role and responsibilities on others ethically. Also, they should primarily prioritize the public benefit rather than their own benefit from their action and make the good relationship among students with unselfish and unexploited manners.

Keywords : Desirable Characteristics of Graduates, Learning Success, Mahasarakham Business School

1. บทนำ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีการดำเนินงาน ด้านกิจการนิสิตเป็นกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยสนับสนุนส่งเสริมเพื่อให้บัณฑิตเป็นบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพร้อม นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนที่จัดขึ้นตามหลักสูตร กิจกรรมการพัฒนานิสิตแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) การจัดบริการแก่นิสิตและศิษย์เก่าซึ่งมหาวิทยาลัยจัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อนิสิตและศิษย์เก่าและ 2) การจัดกิจกรรมนิสิตที่ดำเนินการโดยองค์กรนิสิตซึ่งได้รับการสนับสนุนส่งเสริม จากมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เพื่อให้บัณฑิตได้พัฒนาร่างกาย อารมณ์ สังคมสติปัญญาตลอดจนคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ คุณธรรมจริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ รวมทั้งทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนคุณลักษณะของของบัณฑิตนั้นอาจมีความแตกต่างกันตามลักษณะอาชีพ ของบัณฑิต ได้แก่ ทักษะการบริหารจัดการ การเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน การก้าวหน้าวิทยาการใหม่ ๆ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้กับการปฏิบัติงานจริง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เป็นนโยบายสำคัญที่เสริมสร้างทักษะให้นิสิตมีคุณลักษณะของการเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข เพื่อพัฒนาศักยภาพนิสิตสู่การเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยโดยกำหนดคุณลักษณะบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ ค่านิยมร่วมขององค์กร PRIDE ซึ่งประกอบไปด้วย ยึดมั่นในความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) ในการผลิตผู้เรียนเข้า สู่ตลาดแรงงาน ตลอดจนการมีสัมพันธภาพที่ดี (Relationship) และการสร้างสรรค์ นวัตกรรม (Innovation) โดยความทุ่มเทใน

การทำงานอย่างมีความสุข (Devotion) และยึดคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ (Ethics) (แผนกลยุทธ์, 2557 : 10) เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนิสิตให้มีความโดดเด่นสามารถแข่งขันกับบุคคลภายนอก และสอดคล้องกับทศนา แฉมมณี (2553) กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีภาวะผู้นำ สามารถใช้ความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพแก้ปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ ได้ และเป็นบุคคลที่มีความใฝ่รู้ มีความทันสมัย มีคุณธรรมความรับผิดชอบสูงต่อวิชาการ วิชาชีพและสังคมอย่างมีส่วนร่วมตามความสามารถของตนเอง

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คือ ความสามารถ ความสำเร็จและสมรรถภาพด้านต่างๆ ของผู้เรียน ที่ได้จากการเรียนรู้อันเป็นผลมาจากการเรียนการสอน การฝึกฝนหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งสามารถวัดได้จากการทดสอบด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ผลการเรียนรู้สะสมของผู้เรียนในทุกรายวิชาที่เรียนตลอดหลักสูตรของแต่ละช่วงชั้นการเรียน ที่นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อแสดงภาพรวมของผลการเรียนตลอดหลักสูตรของผู้เรียนอันเป็นผลผลิตของหลักสูตร ณ ระดับต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เห็นระดับความรู้ ความสามารถและความสนใจในการศึกษา ในภาพรวมของผู้เรียนแต่ละคน ทั้งนี้การหาค่าผลการเรียนเฉลี่ย (GPA) สามารถคำนวณได้จากการนำผลรวมของผลคูณระหว่างหน่วยการเรียนกับระดับผลการเรียนที่ได้ในแต่ละรายวิชา แล้วหารด้วยผลรวมของหน่วยการเรียน ทุกรายวิชาตลอดหลักสูตร ซึ่งสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากพฤติกรรมการเรียนรู้ ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัย และด้านทักษะพิสัย (Bloom et al, 1956 อ้างถึงใน สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2544 : 272-278)

บทบาทและหน้าที่ของนักบัญชีถือเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่จะสนับสนุนให้องค์กรก้าวไปสู่จุดมุ่งหมาย ดังนั้น นักบัญชีจึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพเพื่อเป็นผู้มีคุณสมบัติพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังต้องมีความมุ่งมั่นที่จะนำศักยภาพของตนให้ปรากฏในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ได้รับความสำเร็จเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (ณัฐชา วัฒนวิไล และจุฑามณ สิทธิผลวนิชกุล, 2555 : 16) การผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพที่มีคุณภาพ และเป็นกำลังสำคัญของการเป็นนักบัญชีไทยที่มีศักยภาพทางการแข่งขันในประเทศและต่างประเทศ เป็นความท้าทายของการผลิตบัณฑิตทางการบัญชีของสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ในการพัฒนาศักยภาพของบัณฑิตให้มีความรู้ทางวิชาชีพบัญชีเข้าถึงองค์ความรู้และพัฒนาคัดความรู้ทางวิชาชีพได้อย่างต่อเนื่อง สามารถบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับวิชาชีพบัญชีได้อย่างเหมาะสม และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศวิทยาการทางการเงินธุรกรรมต่างๆ ในตลาดโลกที่มีการแข่งขันกัน รวมทั้งการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตในด้านคุณธรรมจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นไปตามปรัชญาของคณะการบัญชีและการจัดการ มุ่งเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม พัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพและสร้างสรรควิทยาการด้านการบัญชี บริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติได้ (หลักสูตรบัญชีบัณฑิต, 2556 : 5)

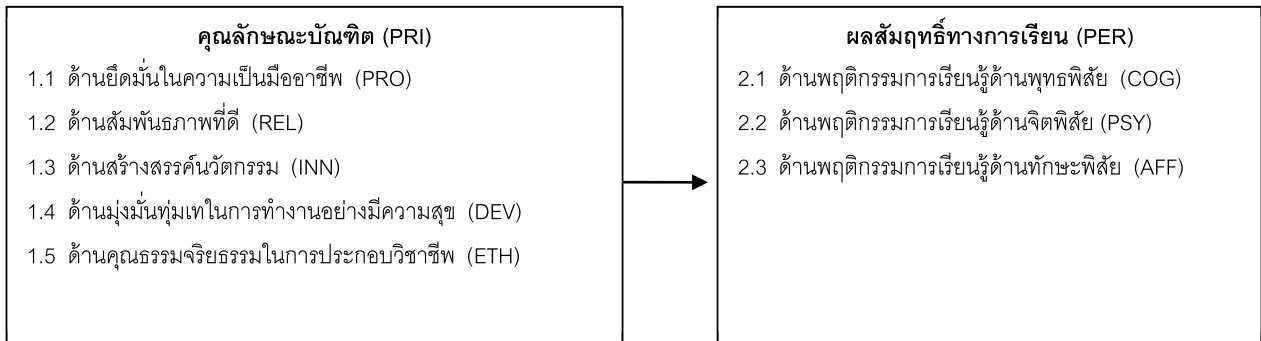
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาวิจัย ผลกระทบของคุณลักษณะบัณฑิตที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าคุณลักษณะของบัณฑิตมีผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงสาธารณะ สามารถส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิต ที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง และเป็นผู้ประกอบการในอนาคต ตลอดจนคนละๆ สามารถพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ให้กับนิสิตให้มีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการและวิชาชีพแบบมืออาชีพที่มีศักยภาพในการแข่งขันภายในประเทศ และต่างประเทศ

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

การศึกษานี้ครั้งนี้ คุณลักษณะบัณฑิตได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของคุณลักษณะบัณฑิต และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน



2.1 คุณลักษณะบัณฑิต (Desirable Characteristics of Graduates) หมายถึง ความคิดหรือความเชื่อของกลุ่มบุคลากรทุกระดับในคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ซึ่งพิจารณาประเมินค่าว่าสิ่งใดมีคุณค่ามีประโยชน์พึงปรารถนาถูกต้องเหมาะสม ดังาม ควรที่จะยึดถือและประพฤติปฏิบัติความคิดและความเชื่อต่าง ๆ สามารถเป็นตัวกำกับพฤติกรรมของบุคลากรให้มีศักยภาพทางการแข่งขัน ได้แก่ ด้านยึดมั่นในความเป็นมืออาชีพ ด้านสัมพันธภาพที่ดี ด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านมุ่งมั่นทุ่มเท ในการทำงานอย่างมีความสุข และด้านคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ (แผนกลยุทธ์คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2557- 2561, 2557 : 10) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านยึดมั่นในความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) หมายถึง มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่ศึกษา สามารถปฏิบัติงานได้ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเฉลียวฉลาดรอบรู้ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

2.1.2 ด้านสัมพันธภาพที่ดี (Relationship) หมายถึง การเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่น สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี เป็นมิตรกับผู้อื่นและสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้

2.1.3 ด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ ความคิด ข้อเสนอแนะเบื้องต้น กับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างแม่นยำและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เครื่องใช้สำนักงาน ทักษะทางการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.4 ด้านมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีความสุข (Devotion) หมายถึง การมีความรับผิดชอบในการทำงาน ตลอดจนมุ่งมั่น อดทน เสียสละ และอุทิศตนในการทำงานให้แก่ส่วนรวม ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดประโยชน์ให้แก่ชุมชน สังคม ประเทศชาติได้

2.1.5 ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ (Ethics) หมายถึง หลักการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม ตามหลักการบริหารจัดการองค์กรที่ดี

2.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Performance) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติอันเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งอาจวัดได้จากการทดสอบระหว่างหรือหลังการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้วยการทดสอบหรือวิธีการอื่น ๆ นอกจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะบอกคุณภาพของผู้เรียนแล้วยังแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของหลักสูตร คุณภาพของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ตลอดจนความรู้ ความสามารถ ของคณาจารย์ ผู้สอนและผู้บริหาร ซึ่งสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากพฤติกรรมการเรียนรู้ ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัย และด้านทักษะพิสัย (Bloom et al, 1956 อ้างถึงใน สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2544 : 272-278) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) หมายถึง การวัดผลการเรียนรู้เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ด้านสติปัญญา ความคิด ความเฉลียวฉลาด ความสามารถในการคิดเรื่องราวต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของรายวิชาและหลักสูตร

2.2.2 ด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านจิตพิสัย (Psychomotor Domain) หมายถึง การวัดผล การเรียนรู้ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของคณะฯ และการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ที่เกิดจากความรู้ลึก ความซาบซึ้ง ทัศนคติ ความเชื่อ และความสนใจของนิสิต

2.2.3 ด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านทักษะพิสัย (Affective Domain) หมายถึง การวัดผล การเรียนรู้ด้านทักษะการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ และการประยุกต์ใช้เครื่องใช้สำนักงาน อย่างมีประสิทธิภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด

จากที่กล่าวมาข้างต้น หากนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคุณลักษณะบัณฑิตย่อมจะส่งผลให้นิสิตมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัย : คุณลักษณะบัณฑิตมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิตของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 4,802 คน (ระบบบริการการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม , 2559 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 187) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิตด้วยตนเอง จำนวน 400 ชุด เมื่อวันที่ 1-15 สิงหาคม 2559 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด มีอัตราผลตอบแทน ร้อยละ 100 สอดคล้องกับแนวคิดของ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ ทั้งนี้ ในการศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 15 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2559 – 15 สิงหาคม 2559

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

คุณลักษณะบัณฑิต เป็นตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านยึดมั่นในความเป็นมืออาชีพ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับท่านมุ่งมั่นในการศึกษาหาความรู้แนวคิด ทฤษฎี หลักการ และวิธีการทางการบัญชี อย่างเต็มกำลังความสามารถ ท่านให้ความสำคัญในการเรียนรู้เพิ่มเติมนอกชั้นเรียน เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ท่านเชื่อมั่นในการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่จากวิทยากรรับเชิญจากหน่วยงานภายในและภายนอกที่มาบรรยายให้ความรู้ผ่านกิจกรรมต่างๆ ท่านมุ่งมั่นในการศึกษาแนวคิดทฤษฎีสมัยใหม่และการเปลี่ยนแปลงข้อมูลทางวิชาการและวิชาชีพทางการบัญชีและท่านมุ่งเน้นการบูรณาการองค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 2) ด้านสัมพันธภาพที่ดี ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ ท่านมุ่งเน้นการเสนอแนะที่ดีต่อกันและยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น ท่านให้ความสำคัญในการปรับตัว และอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ท่านมุ่งเน้นให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่เห็นแก่ตัวและไม่เอาเปรียบผู้อื่น ท่านตระหนักถึงความจริงใจต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และท่านให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ความรู้สึกของผู้อื่นเสมอ 3) ด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ ท่านให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี สามารถตัดสินใจในการเรียนรู้ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง ท่านตระหนักถึงความกระตือรือร้นในการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ท่านมุ่งมั่นพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ท่านมุ่งเน้นการจัดการนวัตกรรมทางความคิดอย่างเป็นระบบและรอบคอบ และท่านมุ่งเน้นการระดมสมองเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกันในชั้นเรียนได้อย่างสร้างสรรค์ 4) ด้านมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีความสุข ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับท่านตระหนักถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองในการตั้งใจเรียน และดำรงชีวิตอย่างมีความสุขท่านตระหนักถึงการเป็นผู้เรียนที่มีความอดทนและขยันหมั่นเพียรในการศึกษาหาความรู้ทุกช่วงเวลา ท่านมุ่งมั่นทุ่มเทกำลังร่างกายและแรงใจในการเรียนรู้อย่างมีความสุข ท่านให้ความสำคัญในการนำความรู้ แนวคิดทฤษฎีสมัยใหม่ไปช่วยเหลือผู้อื่นตลอดเวลา และท่านตระหนักถึงการอุทิศตนในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี และ 5) ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับท่านมุ่งเน้นในการศึกษาหาความรู้บริบทของจริยธรรมทางธุรกิจ และสามารถวิเคราะห์ประเด็นคุณธรรมจริยธรรมได้อย่างเหมาะสม ท่านให้ความสำคัญในการปฏิบัติตนตามกฎกติกาทางสังคม ท่านตระหนักถึงคุณค่าแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพทางการบัญชี ท่านให้ความสำคัญในการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรมจริยธรรมค่านึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และท่านตระหนักถึงการปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมที่ดีและเป็นคนดีของสังคม

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ ด้านพุทธิพิสัย ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับท่านได้รับองค์ความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในอนาคต ท่านได้รับผลการเรียนเป็นไปตามความคาดหวังของตนเองและผู้ปกครอง ท่านสามารถสร้างแรงผลักดันให้กับตนเอง ในการพัฒนาตนเองในการเรียนรู้อย่างหนัก เพื่อให้ผลการเรียนดีขึ้น ท่านได้รับความรู้ทางทฤษฎีและการจัดกิจกรรมที่คุ้มค่ากับการลงทุน และท่านได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ด้านการเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถทางการบัญชี 2) ด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านจิตพิสัย ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับท่านสามารถเข้าชั้นเรียนอย่างสม่ำเสมอ ตรงตามตารางเรียนที่กำหนดท่านสามารถนำเสนอแบบฝึกหัด การจัดทำรายงาน และงานที่ผู้สอนมอบหมายตรงตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียนได้อย่างสร้างสรรค์ และตอบข้อซักถามจากผู้สอนได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถบริหารจัดการทางอารมณ์ให้มีสมาธิในการเรียนรู้ และท่านสามารถปรับตัวในการเรียนรู้รายวิชาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ด้านพฤติกรรม

การเรียนรู้ด้านทักษะพิสัย ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับท่านได้รับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้านการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ท่านได้รับการพัฒนาทักษะ ด้านการสื่อสารการเจรจาต่อรอง การนำเสนอ และการรายงานต่อผู้อื่น ท่านสามารถประยุกต์ใช้เครื่องคำนวณได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ท่านได้รับการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติตนเมื่ออยู่ร่วมกับผู้อื่น และท่านได้รับการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ ในการเรียนรู้คำศัพท์เฉพาะทางการบัญชี

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งคุณลักษณะบัณฑิต ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.816 - 0.913 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.810 - 0.925 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ (Nunnally and Bernstein, 1994) การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งคุณลักษณะบัณฑิต ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.611 – 0.893 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.406 - 0.900 ซึ่งสอดคล้องกับ Field (2000) ที่เสนอว่าค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.3 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณในการทดสอบผลกระทบของคุณลักษณะบัณฑิตที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม ของนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{สมการ PER} = \beta_0 + \beta_1 \text{PRI} + \beta_2 \text{REL} + \beta_3 \text{INN} + \beta_4 \text{DEV} + \beta_5 \text{ETH} + \varepsilon$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณลักษณะบัณฑิตกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวมของนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตัวแปร	PER	PRO	REL	INN	DEV	ETH	VIFs
$\bar{X}$	3.96	3.93	4.41	3.99	4.19	4.30	
S.D.	0.49	0.53	0.50	0.53	0.52	0.52	
COR	-	0.571*	0.502*	0.694*	0.643*	0.560*	
PER		-	0.446*	0.661*	0.546*	0.462*	1.880
REL			-	0.485*	0.582*	0.569*	1.701
INN				-	0.661*	0.548*	2.349
DEV					-	0.672*	2.523
ETH						-	2.042

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ คุณลักษณะบัณฑิต มีค่าตั้งแต่ 1.701 - 2.523 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิด Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามเป็นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวมของนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คุณลักษณะบัณฑิต	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.514	0.166	3.097	0.002*
ด้านยึดมั่นในความเป็นมืออาชีพ	0.112	0.042	2.667	0.008*
ด้านสัมพันธภาพที่ดี	0.080	0.042	1.877	0.061
ด้านสร้างสรรคนวัตกรรม	0.349	0.047	7.441	0.000*
ด้านมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	0.191	0.050	3.836	0.000*
ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ	0.109	0.045	2.440	0.015*
F = 103.217, p = 0.000, AdjR ² = 0.562				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า คุณลักษณะบัณฑิต ด้านยึดมั่นในความเป็นมืออาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม เนื่องจาก นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิตมีความมุ่งมั่นในการศึกษาหาความรู้แนวคิด ทฤษฎี หลักการ และวิธีการทางการบัญชีอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยการบูรณาการองค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และแสวงหาองค์ความรู้ใหม่จากวิทยากรรับเชิญจากหน่วยงานภายในและภายนอกที่มาบรรยายให้ความรู้ผ่านกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดาภา ดีสุขอนันต์ และจันทร์เพ็ญ กลกิจน่าย (2559 : เว็บไซต์) พบว่า ความรู้ทางวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ คุณธรรมจริยธรรม ทักษะคิดทางวิชาชีพ และประสบการณ์ในทางปฏิบัติมีอิทธิพลต่อคุณสมบัติของนักบัญชีมืออาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณสมบัติของนักบัญชีมืออาชีพ จะต้องเพิ่มสมรรถนะในการประกอบวิชาชีพ ของผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาต โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบที่สุดต่อสมรรถนะทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต คือทักษะทางวิชาชีพ ปัจจัยรองลงมาคือทัศนคติทางวิชาชีพ คุณธรรมจริยธรรมและ ประสบการณ์ในเชิงปฏิบัติ สอดคล้องกับวิจัยของสลักจิต นิลฉาย (2559 : เว็บไซต์) พบว่า ความเป็นมืออาชีพทางการบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพของรายงานทางการเงิน และความเป็นประโยชน์ของข้อมูล และพบว่าความผูกพันในอาชีพเป็นตัวแปรสาเหตุของความเป็นมืออาชีพทางการบัญชี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันในอาชีพของนักบัญชีในองค์กรสามารถทำให้องค์กรนั้นมีความเป็นมืออาชีพทางการบัญชีได้ และเมื่อองค์กรมีความเป็นมืออาชีพทางการบัญชี ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานทางการบัญชีมีคุณภาพ ผลของการปฏิบัติงานทางการบัญชี คือรายงานทางการเงินก็จะมีประสิทธิภาพด้วยเช่นเดียวกัน และเมื่อผู้ใช้ข้อมูลนำ

รายงานทางการเงินที่มีคุณภาพไปใช้ก็จะสามารถใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยเช่นเดียวกัน จากผลการศึกษาดังกล่าว กิจกรรมควรมีการพัฒนาความเป็นมืออาชีพทางการบัญชีเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลทางการเงิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้ข้อมูลและสอดคล้องกับวิจัยของศศิวิมล ศรีเจริญจิตร (2548 : 1) พบว่า คุณสมบัติของนักวิชาชีพที่มีความสามารถแข่งขันได้ควรมีการกำหนดเป้าหมายของการศึกษาและการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง

คุณลักษณะบัณฑิต ด้านสร้างสรค์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม เนื่องจาก นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิตให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มสร้างสรค์ที่ดี สามารถตัดสินใจในการเรียนรู้ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง โดยตระหนักถึงความกระตือรือร้นในการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นการระดมสมองเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกันในชั้นเรียนได้อย่างสร้างสรค์ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของสุวรรณ หวังเจริญเดช (2548 : 116) พบว่า การเป็นนักบัญชีที่ดี จะต้องมีความรู้ และทักษะทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สามารถเพิ่มสมรรถภาพในการประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วขึ้น ทำให้นักบัญชีสามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อบันทึกจัดประเภทการที่จะจัดทำรายงานทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้ตลอดเวลาที่ต้องการ สอดคล้องกับวิจัยของกนกมณี หอมแก้ว สุณิษา ภูสงค์ และ วรกรอง ศรีศิริรุ่ง (2559 : เว็บไซต์) พบว่า บัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีไทย ได้แก่ คิดริเริ่มสร้างสรค์ความรับผิดชอบระเบียบวินัย และการได้รับความยอมรับนับถือ สอดคล้องกับวิจัยของทิมมพร บัณฑิตโก (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า ประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความกระตือรือร้นในการทำงานโดยรวม ด้านการเอาใจใส่และตั้งใจทำงาน ด้านการทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย และด้านการศึกษาหาความรู้ สอดคล้องกับวิจัยของสุนทร ธงยศ (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า ความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ควรส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านนวัตกรรมการปฏิบัติงานให้กับนักบัญชีเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับวิจัยของจุฑามาศ จันทรเปล่ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า นวัตกรรมด้านความคิดสร้างสรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยนวัตกรรมต้องอาศัยความคิดสร้างสรค์เพื่อที่จะนำไปสู่การคิดค้นวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานการเข้ารับการฝึกอบรมก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรภายในองค์กรนำความรู้ที่ได้จากการเข้ารับการฝึกอบรมมาพัฒนาและประยุกต์ใช้ในการทำงาน และการเข้ารับการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญความสามารถเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะบัณฑิต ด้านมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีความสุข มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม เนื่องจากนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต ตระหนักถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเองในการตั้งใจเรียน และดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และการอุทิศตนในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี โดยมุ่งมั่นทุ่มเทกำลังร่างกายและแรงใจในการเรียนรู้อย่างมีความสุขกับท่านตระหนักถึงการเป็นผู้เรียนที่มีความอดทนและขยันหมั่นเพียรในการศึกษาหาความรู้ทุกช่วงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของสุธา เจียรนัยกุลวานิช (2548 : 40) พบว่า นักการบัญชีจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นเลิศในการศึกษาหาความรู้แก่ตนเองเรื่องใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองในวิชาชีพ และต้องมีความมุ่งมั่นอย่างสม่ำเสมอ เป็นการเพิ่มความรู้ความเชี่ยวชาญในความรับผิดชอบเพื่อธำรงรักษาและพัฒนาคุณภาพของวิชาชีพบัญชี สอดคล้องกับวิจัย ของเฉลิมขวัญ คุรุบุญยงค์ (2557 : 59) พบว่า นักบัญชีต้องมีความขยัน อดทน ตระหนักถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามงานจากผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานภายใต้ความกดดันสูงได้ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ

หน้าได้ ต้องมีภาวะความเป็นผู้นำและสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ สอดคล้องกับวิจัยของมานพ ทองใบ (2559 : เว็บไซต์) พบว่า คุณลักษณะนักบัญชีที่ส่งผลต่อทักษะความเป็นนักบัญชีมืออาชีพ มีระเบียบวินัยตรงต่อเวลาขยันทุ่มเทให้กับงานรู้จักกาลเทศะ กิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยมีความอดทน รู้จักการควบคุมอารมณ์ และสอดคล้องกับวิจัยของกฤษณ์ วัฒนานรงค์ (2542 : 55) พบว่า การทุ่มเทและอุทิศตนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายของวิชาชีพความจงรักภักดี และการตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับวิชาชีพเป็นบรรทัดฐานภายในจิตใจของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพยายามในการทำงาน การอยากมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น เพื่อต้องการที่จะทำให้วิชาชีพบรรลุเป้าหมายและคุณลักษณะบัณฑิต ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม เนื่องจาก นิสิตหลักสูตรบัญชีให้ความสำคัญในการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรมจริยธรรมค่านึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และตระหนักถึงการปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมที่ดีและเป็นคนดีของสังคม โดยตระหนักถึงคุณค่าแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพทางการบัญชี และให้ความสำคัญในการปฏิบัติตนเองตามกฎกติกาทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของรจนา ขุนแก้ว และ มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ความสำคัญและมีความพร้อมมากที่สุด คือปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี สอดคล้องกับวิจัยของบวรลักษณ์ เงินมา (2559 : เว็บไซต์) พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชี ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพด้านคุณธรรม จริยธรรม มีระดับความต้องการของสถานประกอบการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรู้ ความสามารถทางการบัญชี ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความต้องการของสถานประกอบการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ ด้าน การใช้ภาษาต่างประเทศ มีระดับความต้องการของสถานประกอบการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับวิจัยของวิไลจิต พาลึก (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า การยึดมั่นในจริยธรรมวิชาชีพ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน และการยึดมั่นในจริยธรรมวิชาชีพด้านการไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการทำงานเชื่อถือได้ และ ด้านผลงานได้มาตรฐาน สอดคล้องกับวิจัยของปัญญา ชูช่วย (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงาน ในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรมจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และ สอดคล้องกับวิจัยของศุภดา สุริยสุภาพงศ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า จริยธรรมการปฏิบัติงานสมัยใหม่ ด้านความซื่อสัตย์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านต้นทุนและด้านเวลา

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

5.1.1.1 ผู้บริหารคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ควรมุ่งเน้นคุณลักษณะบัณฑิต ด้านยึดมั่นในความเป็นมืออาชีพ เนื่องจากเป็นด้านที่มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม โดยผู้บริหารควรส่งเสริมให้นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิตมุ่งมั่นศึกษาหาความรู้แนวคิด ทฤษฎี หลักการ และวิธีการทางการบัญชี อย่างเต็มกำลังความสามารถและการบูรณาการองค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่อง

5.1.1.2 ผู้บริหารคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ควรมุ่งเน้นคุณลักษณะบัณฑิต ด้านสร้างสรรคนวัตกรรมเนื่องจากเป็นด้านที่มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับ

นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่สามารถตัดสินใจในการเรียนรู้ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและตระหนักถึงความกระตือรือร้นในการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง

5.1.1.3 ผู้บริหารคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ควรมุ่งเน้นคุณลักษณะบัณฑิต ด้านมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากเป็นด้านที่มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม โดยผู้บริหารควรส่งเสริมให้นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิตตระหนักถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองในการตั้งใจเรียนและดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและตระหนักถึงการอุทิศตนในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี

5.1.1.4 ผู้บริหารคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ควรมุ่งเน้นคุณลักษณะบัณฑิต ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบ เนื่องจากเป็นด้านที่มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยรวม โดยผู้บริหารควรส่งเสริมให้นิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต ตระหนักถึงคุณค่าแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพทางการบัญชีและการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรมจริยธรรมคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

5.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1.2.1 ควรมีการศึกษาลักษณะและความสัมพันธ์ของคุณลักษณะบัณฑิตด้านอื่นที่จะเป็นตัวส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อจะสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปเปรียบเทียบและประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่น คุณลักษณะบัณฑิตศตวรรษที่ 21 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ในบริบทอาเซียน คุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา คุณลักษณะและคุณสมบัติบัณฑิตที่พึงประสงค์ นักบัญชีที่องค์กรธุรกิจต้องการ คุณลักษณะนักบัญชีตามความต้องการของผู้ประกอบการ การพัฒนาศักยภาพนักบัญชี และคุณสมบัติบัณฑิตที่มีอาชีพ

5.1.2.2 ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะบัณฑิตกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้ตัวแปรอื่นๆเช่น ความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้ประกอบการ สมรรถนะของนักบัญชี เป็นต้น

5.1.2.3 ควรมีการศึกษาลักษณะหรือปัจจัยอื่นที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เช่น ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามหลักสูตร การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การพัฒนาการเรียนการสอน เจตคติต่อการเรียนรู้ ความฉลาดทางอารมณ์

5.1.2.4 ควรมีการศึกษาลักษณะสัมฤทธิ์ทางการเรียน แยกตามสาขาวิชาเพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานมากำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการองค์กรด้านการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรม

5.1.2.5 ควรมีการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เช่น คณะที่มีการจัดการเรียนการสอนที่มีหลักสูตรวิชาชีพ

5.1.2.6 ควรเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการวิจัยต่อไป

5.1.2.7 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อคุณลักษณะของบัณฑิตเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป และศึกษาด้านทัศนคติของนิสิตต่อการเรียนรู้ต่อเทคนิคการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงหรือพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ด้านกำหนดคุณลักษณะบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านวางแผนการการผลิตบัณฑิตแบบมืออาชีพ ผ่านกระบวนการเรียนการสอนหลักสูตรบัญชีบัณฑิต ตามกรอบของมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ สำหรับผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีศักยภาพครบถ้วนทั้ง

ความรู้ทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ การสร้างสรรค์นวัตกรรม ความสามารถในการสื่อสาร คุณธรรมจรรยาบรรณ ทักษะที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีการอบรมพัฒนาทักษะการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง อันคุณลักษณะบัณฑิตที่มีคุณสมบัติตรงตามมาตรฐานวิชาชีพในระดับสากล อันเป็นผลให้บัณฑิตมีความพร้อมที่จะรับมือ และเพิ่มโอกาสในการเปิดเสรีการค้าตามกรอบของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

6. สรุปผลการวิจัย

คุณลักษณะบัณฑิต ด้านยึดมั่นในความเป็นมืออาชีพ ด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีความสุข และด้านคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยแสดงให้เห็นถึงนิสิตหลักสูตรบัญชีบัณฑิตมีความมุ่งมั่นศึกษาหาความรู้ แนวคิดทฤษฎี หลักการ และวิธีการทางการบัญชี อย่างเต็มกำลังความสามารถและการบูรณาการองค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่สามารถตัดสินใจในการเรียนรู้ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง และตระหนักถึงความกระตือรือร้นในการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองในการตั้งใจเรียนและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และตระหนักถึงการอุทิศตนในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี และตระหนักถึงคุณค่าแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพทางการบัญชีและการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรมจริยธรรมค้ำจุนถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

เอกสารอ้างอิง

- กฤษมันต์ วัฒนานรงค์. (2542). *ความภาคภูมิใจ ความประณีต และความปลอดภัยของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*.
วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 9 (4) : 53- 60
- กนกมณี หอมแก้ว สุณิษา ภู่งศ์ และวงรทอง ศรีศิริรุ่ง. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของนักบัญชีไทย. คณะบัญชี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*. ค้นหาค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2559.
จาก <http://research.bkkthon.ac.th/abstac/ab_14102558133156.pdf>.
- จุฑามาศ จันทน์เปล่ง. (2553). *ผลกระทบของนวัตกรรมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เฉลิมขวัญ ครุบุญยงค์. (2557). *คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์สำหรับอุตสาหกรรมญี่ปุ่นในประเทศไทย. คณะบริหารธุรกิจ : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น*.
- ชนิดาภา ดีสุขอนันต์ และจันทร์เพ็ญ กสิกิจนัชชัย. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของนักบัญชีมืออาชีพที่มีผลต่อสมรรถนะของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย*. ค้นหาค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2559. จาก <http://research.bkkthon.ac.th/abstac/ab_315102558180618.pdf>.
- ณัฐชา วัฒนวิไล และจุฑามณ สิทธิผลวนิชกุล. (2555). *การพัฒนาศักยภาพวิชาชีพบัญชีไทยเมื่อเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ. วารสารนักบริหาร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*. 32 (3). 16-25,

- ทิพย์พร ปัสสาโก. (2555). ผลกระทบของประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทีศนา แหมมณี. (2553). กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา : กลยุทธ์การสอน. กรุงเทพฯ : สำนักธรรมศาสตร์และการเมือง สำนักบัณฑิตยสถาน.
- บวรลักษณ์ เงินมา. (2559). คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีในความต้องการของ สถานประกอบการในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ปัญหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ค้นหาเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2559. จาก <<http://www.spu.ac.th/account/files/2012/>>.
- ปัจจา ชูช่วย. (2555) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา. คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- แผนกลยุทธ์ ปี 2555-2561. (2557). คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มานพ ทองใบ. (ม.ป.ป.). ความคิดเห็นของสถานประกอบการต่อการรับนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี ฝึกงาน [รายงานผลการวิจัย]., ค้นหาเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2559. จาก <[www.thaiedresearch.org/thaied/?q=thaied results](http://www.thaiedresearch.org/thaied/?q=thaied%20results)>.
- รจนา ขุนแก้ว และ มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2558) . ความพร้อมของนักศึกษาสาขาการบัญชีในมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลาสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนวารสารวิทยาการจัดการ. 3 (32) : 37- 63
- ระบบบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). จำนวนนิสิตปัจจุบัน : คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ค้นหาเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2559 จาก <<http://reg.msu.ac.th/registrar/home.asp>>.
- วิไลจิต พาลึก. (2555). ผลกระทบของการยึดมั่นในจริยธรรมวิชาชีพที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภาษีอากรกรมสรรพากรในเขตภาคตะวันออกเฉียง. บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศศิวิมล ศรีเจริญจิตร. (2548). ทฤษฎีทางการบัญชี. กรุงเทพฯ : อินโฟเเลิร์นนิ่ง.
- ศุภดา สุริยสุภาพงศ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมการปฏิบัติงานสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้นับบัญชีสหกรณ์ ในสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สลักจิต นิลผาย. (2559). สัมภาษณ์งานวิจัยเรื่องความเป็นมืออาชีพทางการบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย : การวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับสาเหตุและผลกระทบ. ค้นหาเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2559. จาก <<http://www.mbs.msu.ac.th/ex-research/pdf/5.pdf>>.
- สุธา เจียรนัยกุลวานิช. (2548). การบริหารงานบุคคล. วารสารนักบริหาร 1 (18) : 35-46
- สุรางค์ ไคว่ตระกูล. (2544). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทร ธงยศ. (2549). ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุวรรณ หวังเจริญ. (2548). *ผลกระทบของความรู้ความ สามารถของนักบัญชีที่มีต่อคุณลักษณะ*

บรรษัทภิบาลของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคใต้. บชม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ*

พ.ศ. 2552 (Thai Qualifications Framework for Higher Education). ในการประชุม

เชิงปฏิบัติ เรื่อง “กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ : การพัฒนารายละเอียดของหลักสูตรและรายวิชา

ให้มีคุณภาพ” .กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการ

การอุดมศึกษา. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาปี 2552. กระทรวงศึกษาธิการ.

หลักสูตรบัญชีบัณฑิต. (2556). คณะการบัญชีและการจัดการ 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.

Field, A. (2000). *Discovering Statistics Using SPSS for Windows*. Sage Publication.

Nunnally, J.C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory 3rd ed*. New York : McGraw-Hill.

ผลกระทบของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศที่มีต่อ
ประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

Effect of Excellent Accounting Information System Integration on
Strategic Management Efficiency of Electrical and Electronics Businesses
in Thailand

ณัฐนิชา ชัตตสุวรรณ¹ ศรีรุ่งรัตน์ สูดสมบุญ² และขจิต ก้อนทอง³
Natnicha Chatsuwat¹ Seerungrat Sudsomboon² and Khajit Konthong³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจำนวน 87 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศด้านการบูรณาการสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยรวม ดังนั้น ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจสามารถจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร ในการพัฒนาและปรับปรุงการวางแผน การบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

คำสำคัญ : การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ ประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์
ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{*} Master's degree student, Master of Accountancy Program, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

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

Abstract

This research aims to study the effect of excellent accounting information system integration on strategic management efficiency of electrical and electronics businesses in Thailand. By using questionnaire to collect data from accounting executive of electrical and electronics businesses in Thailand, 87 completed questionnaires were used in this analysis. Statistic methods used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results indicated that excellent accounting information system integration in the aspect of information integration perspective had positive relationship and affected on the strategic management efficiency as a whole. Therefore, accounting executives should focus on the integration of accounting information system; this could lead to the effectiveness of accounting information creation in order to support the decision making of the executives for developing the strategic planning of organization efficiently and obtaining the established objectives effectively.

Keywords : Excellent Accounting Information System Integration, Strategic Management Efficiency, Electrical and Electronics Businesses in Thailand

1. บทนำ

ปัจจุบันสภาวะเศรษฐกิจในประเทศไทยเกิดการขยายตัวด้านการลงทุนในภูมิภาคอาเซียน เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อีกทั้งต้องเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจภายในประเทศและระดับโลก ธุรกิจต่างๆ จึงจำเป็นต้องหาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันไว้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาศักยภาพในการทำงานขององค์กร ทั้งนี้การตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศที่มีคุณภาพ ซึ่งสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะ ดังนี้ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา และสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ โดยสารสนเทศที่มีคุณภาพนั้น จะได้มาจากระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการตัดสินใจของผู้บริหาร (Konthong and Ussahawanitchakit, 2010 : 47) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) ถือว่ามีความสำคัญต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจ การวางแผน และบริหารจัดการองค์กร เนื่องจากสารสนเทศทางการบัญชีแสดงให้เห็นฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงของเงินสด และความสามารถในการทำกำไร (สุกัลยา ปรีชา, 2553 : 4) ดังนั้น การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดหาและจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีให้แก่ผู้บริหาร นำมาใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการและการตัดสินใจ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ (Excellent Accounting Information System Integration) เป็นการเชื่อมโยง ข้อมูล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย และระบบการทำงานภายในองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้อง และยืดหยุ่น ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ในรูปแบบที่หลากหลาย และนำเสนอสารสนเทศทางการบัญชีแก่ผู้ใช้ข้อมูลภายนอกองค์กร เนื่องจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงินตราและข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินตราจากระบบการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร เช่น ระบบบัญชี ระบบการเงิน ระบบสินค้าคงคลัง ระบบจัดซื้อ ระบบการขาย

ระบบผลิต และระบบทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น (สุพัตรา บุญมาก, 2552 : 82 ; อ้างอิงมาจาก Romney and Steinbart, 2006 : 6-7) เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลได้รับสารสนเทศทางการบัญชีอย่างถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามความต้องการ และทันเวลา ดังนั้น การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ควรมีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้ ด้านการบูรณาการข้อมูล ด้านการบูรณาการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ด้านการบูรณาการสารสนเทศ และด้านความถูกต้องของสารสนเทศ (Booth และคณะ, 2000 : 9) ซึ่งองค์ประกอบของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ ทำให้ผู้บริหารได้รับสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจ ตลอดจนการบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Efficiency) เป็นผลลัพธ์ของการบริหารองค์กรโดยรวม เพื่อมุ่งหวังที่จะแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานและเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น การบริหารเชิงกลยุทธ์ จะเน้นการสร้างอนาคตขององค์กรในระยะยาว เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จสูงสุด ซึ่งองค์กรจะต้องกำหนดทิศทางและแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร โดยองค์กรจะต้องศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อสามารถกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้การกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะช่วยพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันใหม่ๆ ทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน และสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2554 : 117) โดยการบริหารเชิงกลยุทธ์มีกระบวนการที่สำคัญ ประกอบด้วย ด้านการกำหนดแผนกลยุทธ์ ด้านการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และด้านการติดตามและประเมินผลกลยุทธ์ (สุพานี สฤณภูวนิช, 2553 : 9) ดังนั้น ประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์จึงเป็นการบริหารอย่างเป็นระบบ ซึ่งต้องอาศัยวิสัยทัศน์ทางธุรกิจของผู้บริหารองค์กรจะต้องมีแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน เพื่อให้องค์กรเกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันและประสบความสำเร็จ

ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (Electrical and Electronics Business) เป็นธุรกิจที่จัดทะเบียนต่อกรมโรงงานและเป็นสมาชิกของสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประกอบธุรกิจด้านการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า ชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงค่อนข้างมาก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วของสินค้าหลายรายการ การผลิตที่ลดลงเนื่องจากเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้า และเศรษฐกิจในประเทศที่มีความต้องการสินค้าลดลงจากกำลังซื้อที่ปรับตัวลดลง ปัญหาแรงงานที่มีค่าจ้างแรงงานสูงแต่ผลิตภาพแรงงานเท่าเดิม การผลิตสินค้าบางรายการที่ไม่สอดคล้องกับห่วงโซ่อุปทานระดับโลก เป็นต้น ส่งผลให้ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีการผลิตที่ปรับตัวลดลงและต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการย้ายฐานการผลิตของสินค้าบางรายการ เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ไปยังประเทศเพื่อนบ้าน (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, 2558 : 1) ด้วยเหตุนี้ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความจำเป็นในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เนื่องจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถจัดทำสารสนเทศทางบัญชีที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการวางแผน บริหารจัดการองค์กร และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมทั้งยังส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กิจกรรมด้านการขายและการตลาด สนับสนุนการบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ พร้อมทั้งช่วยลดต้นทุนในการผลิตสินค้าหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืน และประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

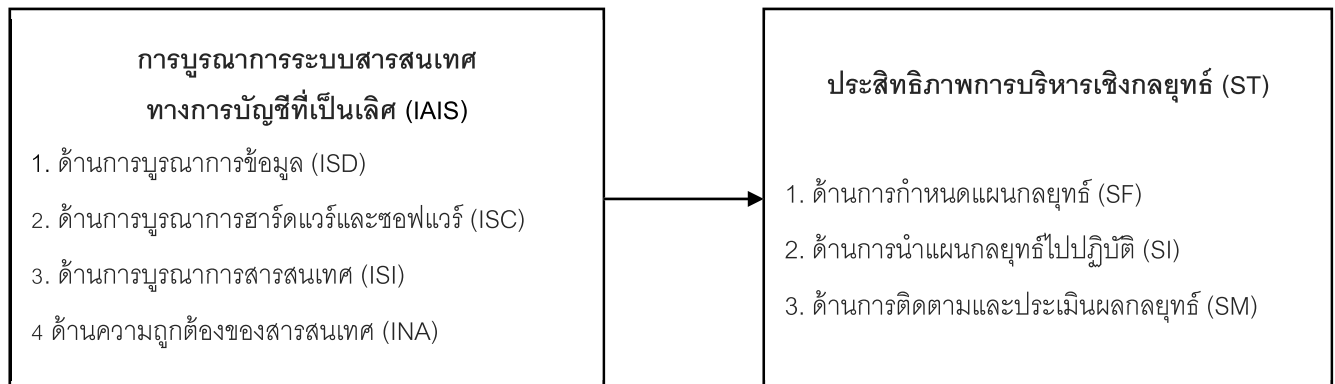
จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา ผลกระทบของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์หรือไม่ อย่างไร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางสำคัญแก่ผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ให้สามารถจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพ เพื่อให้ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์นำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ แนวทางการบริหารจัดการ รวมถึงการควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ธุรกิจเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันมากยิ่งขึ้น และประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศได้ถูกกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งจากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ และประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์



2.1 การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ (Excellent Accounting Information System Integration)

การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ หมายถึง การเชื่อมโยง ข้อมูล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย และระบบการทำงานภายในองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องและยืดหยุ่นต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในรูปแบบที่หลากหลาย และนำเสนอสารสนเทศทางการบัญชีแก่ผู้ใช้ข้อมูลภายนอกองค์กร ประกอบด้วย

2. 1.1 ด้านการบูรณาการข้อมูล (Data Integration) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลจากระบบการทำงานตั้งแต่ระบบบัญชี ระบบการเงิน ระบบสินค้าคงคลัง ระบบจัดซื้อ ระบบการขาย ระบบการผลิต และระบบทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแต่ละระบบการทำงานจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน และเก็บรวบรวมข้อมูลไว้บนฐานข้อมูลเดียวกัน

2.1.2 ด้านการบูรณาการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software Integration) หมายถึง การเชื่อมโยงองค์ประกอบของระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย ให้สามารถถ่ายโอนข้อมูลระหว่างระบบการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และสามารถจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพได้

2.1.3 ด้านการบูรณาการสารสนเทศ (Information Integration) หมายถึง การจัดทำรายงานทางการเงินบัญชี สารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งครอบคลุมข้อมูลจากทุกหน่วยงานภายในองค์กร โดยมีความยืดหยุ่น ถูกต้อง และมีเนื้อหาตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2.1.4 ด้านความถูกต้องของสารสนเทศ (Information Accuracy) หมายถึง สารสนเทศที่ไม่มีความผิดพลาดอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งทำให้ผู้บริหารเชื่อได้ว่าสารสนเทศนั้นเป็นตัวแทนที่มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้

2.2 ประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Efficiency)

ประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ผลลัพธ์ของการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยรวม ที่ช่วยให้องค์กรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย

2.2.1 การกำหนดกลยุทธ์ (Strategic Formulation) หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์และทิศทางขององค์กร ที่ส่งผลให้การดำเนินงานมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศต่างๆ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในการจัดทำเป็นกลยุทธ์แต่ละระดับและรูปแบบต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

2.2.2 ด้านการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic Implementation) หมายถึง การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างประสบผลสำเร็จ โดยคำนึงถึงโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และวัตถุประสงค์หลัก ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

2.2.3 ด้านการติดตามและประเมินผลกลยุทธ์ (Strategy Monitoring and Evaluation) หมายถึง การนำผลลัพธ์ของการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ที่กำหนดไว้หรือไม่โดยเป็นการตรวจสอบและเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานจริงกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดล่วงหน้า

การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา คำมณี (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ศักยภาพด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพรายงานทางการเงิน พบว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดหาเทคโนโลยีที่มีศักยภาพ การมีกระบวนการจัดการที่ดี รวมทั้งด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อช่วยให้องค์กรมีรายงานทางการเงินที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้บริหารในการตัดสินใจ วางแผน ควบคุมการดำเนินงาน และนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพที่สนับสนุนการวางแผน และตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ จึงตั้งสมมุติฐาน ได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ ด้านการบูรณาการข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์

สมมุติฐานที่ 2 : การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ ด้านการบูรณาการฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์

สมมุติฐานที่ 3 : การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ ด้านการบูรณาการสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์

สมมุติฐานที่ 4 : การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ ด้านความถูกต้องของสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 400 คน (สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, 2557 : เว็บไซต์) ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ ตามชื่อที่อยู่ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถามได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ทั้งฉบับทั้งสิ้น 87 ฉบับ มีจำนวนแบบสอบถามที่ถูกตีกลับเนื่องจากย้ายที่อยู่ใหม่ ไม่มีผู้รับ และปิดกิจการจำนวน 14 ฉบับ และมีแบบสอบถามที่มีเนื้อความไม่สมบูรณ์จำนวน 17 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 22.54 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker และคณะ (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ ว่ามีจำนวนข้อมูลเพียงพอในการนำไปวิเคราะห์ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ดำเนินการทดสอบความคลาดเคลื่อนจากการไม่ตอบแบบสอบถาม (Non - Response Bias) ด้วย t-test จากตัวแปรคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ ทุนในการดำเนินงานระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนพนักงาน พบว่า ข้อมูลของกลุ่มที่ส่งแบบสอบถามกลับในช่วงแรก และกลุ่มที่ส่งแบบสอบถามกลับในช่วงหลัง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=0.20$, $p>0.05$) ผลที่ได้แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แสดงปัญหาความคลาดเคลื่อนจากการไม่ตอบแบบสอบถาม (Armstrong and Overton, 1977)

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการบูรณาการข้อมูล จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา การรวบรวมข้อมูลจากระบบการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งแต่ละระบบการทำงานจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันและเก็บรวบรวมข้อมูลไว้บนฐานข้อมูลเดียวกัน 2) ด้านการบูรณาการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา การเชื่อมโยงองค์ประกอบของระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย ให้สามารถสื่อสารและถ่ายโอนข้อมูลระหว่างระบบการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง 3) ด้านการบูรณาการสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา การรวบรวมข้อมูลหรือสารสนเทศเพื่อจัดทำรายงานทางการบัญชีสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 4) ด้านความถูกต้องของสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา สารสนเทศที่ไม่มีความผิดพลาดอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งทำให้ผู้บริหารเชื่อได้ว่าสารสนเทศนั้นเป็นตัวแทนที่มีความเที่ยงธรรม น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ 1) การกำหนดกลยุทธ์ โดยครอบคลุมเนื้อหา การกำหนดทิศทางขององค์กรและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายใน

และภายนอกขององค์กรมาจัดทำเป็นกลยุทธ์ในแต่ละระดับและรูปแบบต่างๆ อย่างเหมาะสม 2) ด้านการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ โดยครอบคลุมเนื้อหา การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างประสบผลสำเร็จ โดยคำนึงถึงโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และวัตถุประสงค์หลัก 3) ด้านการติดตามและประเมินผลกลยุทธ์ โดยครอบคลุมเนื้อหา การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ของกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ด้วยการตรวจสอบ และเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานจริงกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดล่วงหน้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.423-0.828 และประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.708-0.875 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally and Berstein (1994) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนก ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ แสดงว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัยได้ และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.771-0.872 และประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.906-0.921 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair และคณะ (2006) ได้นำเสนอว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่มีมากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ แสดงว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัยได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ} \quad ST = \beta_0 + \beta_1 ISD + \beta_2 ISC + \beta_3 ISI + \beta_4 INA + \epsilon$$

เมื่อ ST แทน ประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยรวม

ISD แทน การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศด้านการบูรณาการข้อมูล

ISC แทน การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศด้านการบูรณาการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ISI แทน การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศด้านการบูรณาการสารสนเทศ

INA แทน การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศด้านความถูกต้องของสารสนเทศ

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยรวมของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปร	ST	ISD	ISC	ISI	INA	VIF
$\bar{X}$	3.90	3.83	3.88	3.74	4.11	
S.D.	0.64	0.64	0.60	0.60	0.66	
ST		0.437*	0.526*	0.678*	0.560*	
ISD			0.423*	0.358*	0.479*	1.382
ISC				0.505*	0.494*	1.535
ISI					0.588*	1.688
INA						1.821

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ มีค่าตั้งแต่ 1.382 – 1.821 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่มีความสำคัญ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยรวมของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การบูรณาการระบบสารสนเทศ ทางการบัญชีที่เป็นเลิศ	ประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์		t	p-value
	โดยรวม			
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.302	0.388	0.778	0.439
ด้านการบูรณาการข้อมูล	0.134	0.088	1.513	0.134
ด้านการบูรณาการฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์	0.176	0.099	1.778	0.079
ด้านการบูรณาการสารสนเทศ	0.493	0.103	4.765	0.000*
ด้านความถูกต้องของสารสนเทศ	0.137	0.099	1.394	0.167
F= 23.964 p= 0.000 Adj R ² = 0.516				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ ด้านการบูรณาการสารสนเทศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยรวม เนื่องจาก การดำเนินธุรกิจ

ผู้บริหารจะต้องกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งจะต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนและตัดสินใจ ได้แก่ ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ข้อมูลการลงทุนภายในอุตสาหกรรม ข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่ง สถานะเศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ และข้อมูลสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลต้นทุนสินค้าหรือบริการ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลเจ้าหนี้ และข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ดังนั้น สารสนเทศทางการบัญชีที่ดีนั้นจะต้องสามารถสนับสนุนผู้บริหารหรือผู้ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ มีเนื้อหาที่น่าสนใจและเข้าใจได้ง่าย สามารถมองเห็นสถานการณ์ในภาพรวมของธุรกิจ หรือหากต้องการสารสนเทศเชิงลึกก็สามารถจัดทำได้ ทั้งนี้การจัดทำสารสนเทศจะต้องครอบคลุมถึงการกำหนดกลยุทธ์ วางแผนเชิงกลยุทธ์ตั้งแต่ระดับองค์กรถึงระดับการปฏิบัติงาน และสนับสนุนการควบคุมการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2554 : 323) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรที่นำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้จะทำให้การจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศทางการบัญชีไปใช้เพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน หรือนำไปใช้เพื่อการวางแผน เช่น รายงานสรุปยอดขายสินค้าในแต่ละไตรมาส รายงานสรุปยอดค่าใช้จ่ายประจำเดือนตามส่วนงานต่างๆ รายงานต้นทุนการผลิต หรือรายงานสินทรัพย์ถาวรต่างๆ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ จิตติพร วรฤทธิ์ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านทันเวลา ด้านความสามารถในการตรวจสอบความถูกต้องได้ และด้านความสามารถในการเปรียบเทียบกันได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยให้ธุรกิจมีรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ เพิ่มความสามารถในการจัดหาสารสนเทศได้อย่างทันเวลา และมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผนและควบคุมการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิภาวรรณ สุขสมัย (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจโรงแรมส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ โดยมุ่งเน้นให้มีการจัดหาทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี รวมทั้งส่งเสริมให้มีระบบเครือข่าย และการควบคุมระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะทำให้ได้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่จะช่วยให้้องค์กรมีรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนและควบคุมการดำเนินงานให้แก่ผู้บริหารและเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้รายงานทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มความสามารถในการจัดหาสารสนเทศได้อย่างทันเวลา และมีความถูกต้องเชื่อถือได้ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ในการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การศึกษาเรื่องของการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจมากขึ้น เนื่องจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การทำงานของบุคลากรมีความรวดเร็วมากขึ้น สารสนเทศมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศไปใช้เพื่อการตัดสินใจ การบริหารจัดการ และการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับ

เรื่องการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ มีต่อการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชี เช่น ความพร้อมด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีขององค์กร หรือการยอมรับระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้ใช้งาน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความละเอียดและน่าสนใจมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการดำเนินงานของธุรกิจ

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแนวทางสำคัญแก่ผู้บริหารในการบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศขององค์กร เพื่อเป็นเครื่องมือจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพ สนับสนุนการตัดสินใจ การกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ การประเมินถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร และวางแผนในการบริหารจัดการภายในองค์กร ของผู้บริหาร รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว น่าเชื่อถือ ทำให้องค์กร มีศักยภาพในการดำเนินงานและมีประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้

6. สรุปผลการวิจัย

การบูรณาการระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นเลิศ ด้านการบูรณาการสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ควรให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้และพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบูรณาการสารสนเทศ ได้ส่งผลต่อการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์สอดคล้อง และยืดหยุ่นต่อความต้องการของผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารได้รับสารสนเทศที่สนับสนุนต่อการตัดสินใจ นำไปใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการ การกำหนดกลยุทธ์ ติดตาม ควบคุม และประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจได้

เอกสารอ้างอิง

- ฐิติพร วรฤทธิ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ : พี เอ็น เค แอนด์ สกายพริ้นตังส์.
- นิตยา คำมณี. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ กับประสิทธิภาพรายงานทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- วิภาวรรณ สุขสมัย. (2555). *ผลกระทบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุกัลยา ปรีชา. (2553). *หลักการบัญชี*. กรุงเทพฯ : ทริปเพิล เอ็ดดูเคชั่น.
- สถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. (2558). *รายงานสถานการณ์อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เดือน มีนาคม 2558. ค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2558, จาก*
http://eiu.thaieei.com/eiu/article_files/355P04202558_201503_total.pdf.
- _____. *รายชื่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2557, จาก* <http://www.thaieei.com/eiu/TableauPage.aspx?MenuID=18>

- สุพัตรา บุญมาก. (2552). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี การพัฒนาระบบ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพานี สถะภู่วานิช. (2553). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- โสภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2554). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- Aaker, D. A., Kumar, V, & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York : John Wiley & Sons.
- Armstrong, J. S. & Overton. T. S.. (1977). Estimating non-response bias in mail surveys. *Journal of Marketing Research*, 14, 396 - 402.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary*. USA : John Wiley & Sons.
- Booth, P., Matolcsy, Z. P., Wieder, B. (2000). Integrated information systems (ERO systems) and accounting practice the Australian experience. *Paper presented at the 3rd European Conference on Accounting Information Systems*. Munich, Germany.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. New York : Harper & Row.
- Hair, J. F. et al. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed). New Jersey: Pearson Education International.
- Konthong K, & Ussahawanitchakit P. (2010). AIS competency, accounting outcomes, and firm performance : An empirical study of Thai-Listed firms. *Journal of International Management Studies*.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. New York : McGraw Hill.

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์ตราสินค้ากับผลการดำเนินงาน
ทางการตลาดของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย
Relationships between Brand Identity and Marketing Performance of Beverage
Businesses in Thailand

นันท์ จิระวุฒินันท์ และอนิรุทธิ์ พงศ์ลี²
Nuntouch Jirawuttinunt*, and Anirut Pongkle²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์ตราสินค้ากับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องดื่มของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย จำนวน 109 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า อัตลักษณ์ตราสินค้าด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความสัมพันธ์ตราสินค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม ส่วนอัตลักษณ์ตราสินค้าด้านบุคลิกภาพตราสินค้าไม่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางการตลาด ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องดื่มควรให้ความสำคัญการผลิตและพัฒนาคุณภาพของสินค้า สร้างคุณลักษณะที่โดดเด่น เพื่อให้ผู้บริโภคจดจำ เชื่อถือ และไว้วางใจในตราสินค้า อยู่เสมอ ทั้งยังควรส่งเสริมกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริโภคจดจำและรับรู้ตราสินค้าอย่างกว้างขวาง เกิดความประทับใจ และกลับมาซื้อซ้ำอยู่ตลอดเวลา มุ่งเน้นการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษฐานลูกค้าเก่าที่มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและดึงดูดลูกค้าใหม่ และให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ตราสินค้า ซึ่งจะส่งผลต่อการเชื่อมโยงชื่อเสียงและการยอมรับในตราสินค้า สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจประสบความสำเร็จ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจให้แข่งขันในตลาดได้

คำสำคัญ : อัตลักษณ์ตราสินค้า ผลการดำเนินงานทางการตลาด ธุรกิจเครื่องดื่ม

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการการตลาด) คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master's degree Student, Master of Business Administration (Marketing Management)
Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this research was to test the relationship between brand identity and marketing performance of beverage businesses in Thailand by using a questionnaire as an instrument. The data were collected from 109 marketing executives of beverage businesses in Thailand. The statistic techniques used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The findings revealed that brand identity in aspects of physical characteristics and brand relationships positively related to and affected on the overall marketing performance, whereas brand identity in the aspect of brand personality had no effect on marketing performance. Therefore, the marketing executives of beverage business should have solid plan to develop brand identity and have the accumulation of appropriate brand identities by focusing on brand design with distinctive characteristics to create trust and commitment with brand. Furthermore, firm should develop product quality to meet customers' needs and demands. Moreover, firms have to pay attention to marketing activities for creating positive perception of brand to obtain satisfaction and repurchase of customers. In addition, firms have to promote brand image regularly to attain customer optimistic attitude and loyalty. Likewise, firms have to focus on customer relationship to retain current customers and attract new customers. This could differentiate firms' brands from others and create competitiveness, which triggers to the sustainable success of the firms.

Keywords : Brand Identity, Marketing Performance, Beverage Business

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของระบบธุรกิจโลก (Global Business) ที่ได้พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดนิ่ง ทำให้สภาพแวดล้อมทางการตลาดปรับเปลี่ยนไปด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสิ่งที่ผู้คนต่างต้องเผชิญร่วมกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นคือ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สามารถเกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ ทำให้คนในสังคมมีการเรียนรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันได้ง่ายยิ่งขึ้น ทั้งจากครอบครัว การท่องเที่ยว เทคโนโลยีการสื่อสาร หรือการใช้สินค้าจากต่างประเทศ ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจหลาย ๆ ด้าน ทำให้สินค้าใหม่ ๆ มีความหลากหลายมากขึ้น ผู้บริโภคเกิดการเรียนรู้ความสำคัญของตราสินค้า เพื่อให้เป็นทางเลือกในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการ ตราสินค้า (Brand) จึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพล ในการเลือกบริโภคสินค้าของผู้บริโภค (Schmidt และ Ludlow, 2002) การสร้างตราสินค้าจึงมีความสำคัญมากในวงการการตลาดทั่วโลก เพราะตราสินค้าที่ดีและแข็งแกร่งจะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้อย่างมากมายมหาศาล ตราสินค้าที่ประสบความสำเร็จสูง เป็นที่นิยมของผู้บริโภคในตลาด มักเป็นตราสินค้าที่สามารถสะท้อนถึงอัตลักษณ์หรือเอกลักษณ์ของตราสินค้านั้นอย่างเห็นได้ชัดเจน มีความโดดเด่นกว่าสินค้าอื่น สามารถสร้างความหมายเฉพาะสำหรับสินค้านั้น ๆ ให้ผู้บริโภคทราบว่าผลิตภัณฑ์นั้นมีจุดยืนและมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งอย่างไร ซึ่งอัตลักษณ์ตราสินค้าที่สามารถสร้างความแตกต่างให้ตราสินค้านั้นเท่ากับเป็น การสร้างคุณค่าให้ตราสินค้านั้นเอง (ศรีบุญญา มงคลศิริ, 2547 : 255)

อัตลักษณ์ตราสินค้า (Brand Identity) เป็นองค์ประกอบของคำ ภาพลักษณ์ ความคิด และรูปแบบ ซึ่งบ่งบอกถึงคุณลักษณะเด่นที่แท้จริงของตราสินค้าที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งทำให้บุคคลภายในและภายนอกองค์กร รับรู้ในสิ่งเดียวกับที่องค์กรยึดถือ ทั้งนี้หากองค์กรใดมีความสามารถในการสร้างอัตลักษณ์ตราสินค้าและบริการที่มีความชัดเจนของสินค้าและบริการมากขึ้นเท่าใด ก็จะส่งผลให้ตราสินค้าเหล่านั้นมีพลังในการโน้มน้าวและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคได้มากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการขนานนามยุคนี้ว่าเป็น “ยุคแห่งตราสินค้า” (วิวัฒน์ ชัยปาณี, 2546 : 4) กล่าวได้ว่า อัตลักษณ์ตราสินค้ามีความสำคัญกับผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย เพราะเป็นจิตวิญญาณของสินค้าที่ถูกคำใช้แยกแยะสินค้า และสื่อสารตัวสินค้าที่สามารถทำให้ผู้บริโภคการสะท้อนระดับของคุณภาพของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ได้ ทั้งยังเป็นการสื่อสารลักษณะเฉพาะของสินค้า (Budelman และคณะ, 2010) ทั้งนี้ Kapferer (1997) อธิบายว่า อัตลักษณ์ตราสินค้ามีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Appearance) 2) บุคลิกภาพตราสินค้า (Brand Personality) และ 3) ความสัมพันธ์ตราสินค้า (Brand Relationship) องค์ประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างจุดยืน และความแตกต่างให้ตราสินค้ามีความโดดเด่นที่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้การดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจประสบความสำเร็จ

ผลการดำเนินงานทางการตลาด (Marketing Performance) เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานด้านการตลาด ซึ่งสามารถบอกได้ว่า ธุรกิจในช่วงนี้มีผลการดำเนินงานด้านการตลาดในช่วงระยะเวลานั้น ๆ การวัดคุณค่าของการทำการตลาด สามารถอธิบายผลการดำเนินงานด้านการตลาดของช่วงใดมารณั้น ๆ ได้ว่ามีความเหมาะสมกับมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพตามที่ธุรกิจได้กำหนดเป้าหมายไว้หรือไม่ ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของธุรกิจ ซึ่งอาจอยู่ในรูปยอดขาย ส่วนแบ่งการตลาด อัตรากำไร และผลประโยชน์ (จุฑามรรณ์ ไชยา, 2550 : 7) เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจ นำไปสู่ความเชื่อมั่นในการเติบโตการอยู่รอดและความสามารถในการแข่งขัน ทั้งนี้ผลการดำเนินงานทางการตลาด ยังเป็นข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลง และควบคุมผลการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งผลการดำเนินงานทางการตลาดสามารถวัดได้จาก จำนวนลูกค้า ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ความพึงพอใจลูกค้า และความจงรักภักดีของลูกค้า (สมชัย ศรีสุทธิยากร, 2006 : เว็บไซต์) องค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้องค์กรมองเห็นขีดความสามารถที่แท้จริงของธุรกิจตนเอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้

ธุรกิจเครื่องดื่ม (Beverage Business) เป็นธุรกิจที่โดดเด่นและมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2555 : เว็บไซต์) ซึ่งจากการเติบโตของเศรษฐกิจทำให้ตลาดผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าตลาดเครื่องดื่มในปี พ.ศ. 2556 มีมูลค่าประมาณ 4.1 – 4.2 แสนล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 5 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556 : เว็บไซต์) โดยเฉพาะเครื่องดื่มตามร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยว เมื่อจำนวนองค์กรทางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดการแข่งขันและการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าการดื่มจัดเป็นความต้องการพื้นฐานในชีวิตประจำวันของคนทั่วไปและคนที่ชอบเข้าสังคม ธุรกิจเครื่องดื่มจึงถือเป็นตลาดที่ใหญ่เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคอย่างมาก ปัจจุบันการเติบโตของเศรษฐกิจทำให้ตลาดผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มมีการแข่งขันและพัฒนาเป็นตลาดที่ใหญ่ขึ้น เป็นผลให้นักการตลาดจำเป็นต้องแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ ที่จะเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการพัฒนาสินค้าและบริการ ปรับกลยุทธ์ทางการประชาสัมพันธ์และดำเนินการสื่อสารทางการตลาดให้ได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ธุรกิจของตนอยู่รอดและประสบความสำเร็จมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด ด้วยการทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และความภักดีต่อตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้ยาวนานที่สุด ดังนั้นการสร้างอัตลักษณ์ตรา

สินค้าได้กลายเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง เพื่อสื่อสารคุณค่าตราสินค้าไปสู่ผู้บริโภค หรืออีกนัยหนึ่งคือ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับองค์กรธุรกิจให้เกิดขึ้นในสายตาของผู้บริโภค โดยการสร้างอัตลักษณ์ตราสินค้าให้เป็นเครื่องมือในการแข่งขันนั่นเอง (รัตตพงษ์ เขียวพันธุ์, 2553 : 17)

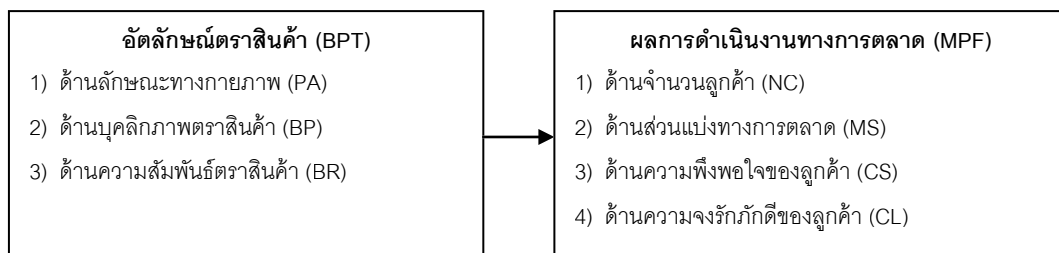
จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างอัตลักษณ์ตราสินค้ากับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า อัตลักษณ์ตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำวิจัยสามารถเป็นข้อเสนอแนะในการประกอบการตัดสินใจ สำหรับผู้มีความสนใจประกอบธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการสร้างคุณค่าได้เปรียบทางการตลาดและการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพรวมทั้งเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนา และสร้างคุณค่าได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจในประเทศไทย

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ อัตลักษณ์ตราสินค้า ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการตลาด จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของอัตลักษณ์ตราสินค้าและผลการดำเนินงานทางการตลาด



2.1 อัตลักษณ์ตราสินค้า (Brand Identity)

อัตลักษณ์ตราสินค้า (Brand Identity) หมายถึง คุณสมบัติและรูปแบบตำแหน่งของตราสินค้าที่กำหนดโดยองค์กรซึ่งบ่งบอกถึงคุณลักษณะเด่นที่แท้จริงของตราสินค้า โดยมีความแตกต่างจากคู่แข่งซึ่งทำให้ทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กรรับรู้ในสิ่งเดียวกันที่องค์กรยึดถือ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Kapferer (1997) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Appearance) หมายถึง คุณลักษณะทางด้านรูปแบบของตราสินค้าและชื่อ ซึ่งสามารถเข้าใจได้ชัดเจนโดยลักษณะรูปแบบของตราสินค้าที่มีสีสันน่าสนใจและสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจในสัญลักษณ์มีการตอบรับอย่างถูกต้องเมื่อเห็นตราสินค้า

2.1.2 ด้านบุคลิกภาพตราสินค้า (Brand Personality) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของตราสินค้าที่มีการแสดงออกอันบ่งบอกตัวตนถึงความแตกต่างระหว่างตราสินค้า ซึ่งชี้ให้เห็นว่าตราสินค้านั้น มีเอกลักษณ์เป็นของตัวเองในลักษณะต่างๆ อันทำให้ตราสินค้าแสดงออกถึงการมีตัวตนและจิตวิญญาณดั่งเช่นบุคคลหนึ่งๆ

2.1.3 ด้านความสัมพันธ์ตราสินค้า (Brand Relationship) หมายถึง คุณลักษณะของตราสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ และมีการเกี่ยวข้องกันโดยสามารถย้าเตือนผู้บริโภคผ่านทางสื่อโฆษณาและกิจกรรมต่างๆ ที่เข้าถึงผู้บริโภค รวมไปถึงตัวผลิตภัณฑ์ด้วยเกิดความรู้จักซื้อซ้ำสนใจในตราสินค้า

2.2 การดำเนินงานทางการตลาด (Marketing Performance)

การดำเนินงานทางการตลาด (Marketing Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานและความพยายามทางการตลาด โดยเป็นสิ่งที่แสดงผลสำเร็จหลังจากการดำเนินกิจกรรมที่เกิดจากการดำเนินงานทางการตลาด ซึ่งเป็นการวัดคุณค่าของการทำการตลาดในการปฏิบัติงานภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของธุรกิจ โดยประยุกต์จากแนวคิดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการตลาดทางการตลาด ของสมชัย ศรีสุทธิยากร (2548, เว็บไซต์) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านจำนวนลูกค้า (Number of Customer) หมายถึง ผลลัพธ์ด้านจำนวนลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการที่มีจำนวนหรืออัตราที่เพิ่มขึ้นทุกปี ในการซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มของกิจการไปใช้ในชีวิตประจำวัน

2.2.2 ด้านส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) หมายถึง ผลลัพธ์ในด้านปริมาณยอดขายหรือรายได้ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งในตลาดเดียวกัน ซึ่งมาจากการที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าในระดับใดระดับหนึ่งมีการขยายตลาดที่มากขึ้น ได้ส่วนแบ่งการจัดจำหน่ายการขายสินค้าเพิ่มขึ้น

2.2.3 ด้านความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ผลลัพธ์ด้านความรู้สึกเชิงบวกที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของกิจการที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างมาก

2.2.4 ด้านความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) หมายถึง ผลลัพธ์ด้านความเต็มใจและพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ หรือตราสินค้าของกิจการ อันทำให้ลูกค้ามีความซื่อสัตย์ต่อกิจการ เชื่อมมั่นในสิ่งต่างๆ ที่กิจการนำเสนอและนำมาสู่การซื้อซ้ำในรูปแบบต่างๆ

สมมุติฐานการวิจัย : อัตราลักษณะตราสินค้ามีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทาง

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย จำนวน 473 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2557 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 473 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 109 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดคิด เป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 23.04 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar and Day (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะยอมรับได้ว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2557 ถึง 2 กรกฎาคม 2557

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

อัตลักษณ์ตราสินค้าเป็นตัวแทนอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 14 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาในการผลิตและการพัฒนาคุณภาพของสินค้า

การออกแบบตราสินค้าที่มีเอกลักษณ์ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำของผู้บริโภค และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตราสินค้าอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า 2) ด้านบุคลิกภาพตราสินค้า จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ตราสัญลักษณ์ที่มีความโดดเด่น และเป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่บ่งบอกคุณสมบัติสินค้า สร้างความแตกต่างของตราสินค้าจากคู่แข่ง เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงตราสินค้าได้ง่ายขึ้น 3) ด้านความสัมพันธ์ตราสินค้า จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริโภคจดจำและรับรู้ตราสินค้าได้อย่างกว้างขวาง เพื่อให้ลูกค้าจดจำและรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตราสินค้าอย่างต่อเนื่อง และผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีจรรักษ์ภักดีต่อภาพลักษณ์สินค้าและตราสินค้า

ผลการดำเนินงานทางการตลาดเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านจำนวนลูกค้า จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการมีอัตราการเพิ่มขึ้นของลูกค้ามากขึ้นทุกปี และจำนวนลูกค้าที่ใช้สินค้าและบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง 2) ด้านส่วนแบ่งทางการตลาด จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการมีอัตราส่วนครองตลาดที่เพิ่มขึ้น มีสินค้าที่หลากหลายสายผลิตภัณฑ์เปรียบเทียบกับคู่แข่งกิจการมีสินค้าที่ครอบครองตลาดที่มากกว่า และสามารถขยายตลาดได้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านความพึงพอใจลูกค้า จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการมุ่งเน้นการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สร้างความเป็นผู้นำในด้านสินค้าโดยได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อลูกค้าจะได้ซื้อสินค้าและบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า 4) ด้านความจงรักภักดีของลูกค้า จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการรักษารฐานลูกค้าเก่าและหาลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่มีคู่แข่งเกิดขึ้นจำนวนมากกิจการก็ยัง ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าอยู่เสมอ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือที่วัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าอำนาจความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ซึ่งอัตลักษณ์ตราสินค้ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.846 – 0.968 และผลการดำเนินงานทางการตลาดมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.867 – 0.945 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally and Bernstein (1994) ที่ได้นำเสนอว่า การหาความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ในระดับมากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือที่มีคุณภาพเหมาะสม สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ สำหรับการหาอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งอัตลักษณ์ตราสินค้า มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.798 – 0.971 และผลการดำเนินงานทางการตลาด มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.812 – 0.965 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 12) ได้นำเสนอว่า การทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพเหมาะสมสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบ อัตลักษณ์ตราสินค้าที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการตลาด ของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย สามารถแสดงในรูปแบบของสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ } BPT = \beta_0 + \beta_1 PA + \beta_2 BP + \beta_3 BR + \varepsilon$$

โดย β แทนค่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

ε แทนค่า	ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์
PA แทนค่า	อัตลักษณ์ตราสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ
BP แทนค่า	อัตลักษณ์ตราสินค้า ด้านบุคลิกภาพตราสินค้า
BR แทนค่า	อัตลักษณ์ตราสินค้า ด้านความสัมพันธ์ตราสินค้า
MPF แทนค่า	ผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของอัตลักษณ์ตราสินค้ากับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย

ตัวแปร	MPF	PA	BP	BR	VIFs
$\bar{X}$	3.670	4.385	4.053	3.864	
S.D.	0.541	0.448	0.590	0.879	
MPF	-	0.556*	0.526*	0.551*	
PA		-	0.791*	0.538*	2.696
BP			-	0.627*	3.156
BR				-	1.661

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ อัตลักษณ์ตราสินค้า มีค่าตั้งแต่ 1.661 – 3.156 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญในระดับที่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของอัตลักษณ์ตราสินค้ากับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวมของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย

อัตลักษณ์ตราสินค้า	ผลการดำเนินงานทางการตลาด		t	p-value
	โดยรวม			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (α)	0.914	0.407	2.244	0.027*
ด้านลักษณะทางกายภาพ(PA)	0.403	0.150	2.687	0.008*
ด้านบุคลิกภาพ(BP)	0.044	0.123	0.360	0.720
ด้านความสัมพันธ์ (BR)	0.209	0.060	3.490	0.001*
F = 23.181 = 0.000 Adj R ² = 0.381				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) อัตลักษณ์ตราสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม เนื่องจากคุณลักษณะทางด้านรูปแบบของตราสินค้าและชื่อซึ่งสามารถเข้าใจได้ชัดเจน โดยลักษณะรูปแบบของตราสินค้าที่มีสีสันน่าสนใจ และสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจในสัญลักษณ์ โดยเฉพาะสินค้าที่หลากหลายสายผลิตภัณฑ์มากกว่าคู่แข่ง มักมีการตอบรับอย่างถูกต้องเมื่อเห็นตราสินค้า ทำให้กิจการสามารถขยายตลาดได้มากขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีอัตราส่วนครองตลาดที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saekoo and Ussahawanitchakit (2010 : Abstract) ได้ พบว่า องค์ประกอบกลยุทธ์การสร้างคุณค่าตราสินค้าด้านการตระหนักในความต้องการของลูกค้า ด้านการสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านประติมากรรมภาพลักษณ์ที่ประทับใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับโอกาสทางการตลาดและความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งส่งผลต่อผลลัพธ์ทางการตลาดที่ประกอบด้วยยอดขายที่เพิ่มขึ้น ส่วนแบ่งการตลาด และผลการดำเนินงานที่เติบโตขึ้น ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช ลิขวิทย์กุล (2546, 81 - 83) ที่กล่าวว่า ในธุรกิจส่วนใหญ่ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญมากเพราะสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าได้ ซึ่งภาพลักษณ์ขององค์กรมีทั้งเชิงกายภาพ เช่น สถานที่ การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ลักษณะของห้องทำงาน อุปกรณ์สำนักงานหรือแม้แต่การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น ด้านจินตภาพ (Image) เช่น ตราสัญลักษณ์ โลโก้ รูปแบบ เอกสารมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในด้านคุณภาพเหล่านี้ ล้วนมีส่วนในการสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อถือให้กับองค์กรได้ อันทำให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานทางการตลาด

2) อัตลักษณ์ตราสินค้า ด้านความสัมพันธ์ตราสินค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม เนื่องจากการสร้างกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริโภคจดจำและรับรู้ตราสินค้าได้อย่างกว้างขวาง ลูกค้าจดจำและรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตราสินค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้กิจการสามารถมีลูกค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล ชนะมินทร์ (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณค่าตราสินค้าที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย พบว่า การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้ามีส่วนในการช่วยลูกค้าให้เกิดความไว้วางใจต่อสินค้า ทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการแข่งขันทางการตลาด ส่งผลให้ธุรกิจมียอดขายที่เพิ่มมากขึ้น อันเป็นการแสดงถึงส่วนแบ่งการตลาดที่มากขึ้นด้วย และยังสอดคล้องกับ Akkarawimut and Ussahawanitchakit (2010 : Abstract) พบว่า องค์ประกอบกลยุทธ์การสร้างคุณค่าตราสินค้า ด้านการสร้างคุณค่าแบรนด์ที่แตกต่าง ด้านความสามารถในการสร้างอารมณ์ด้านความสามารถในการสร้างคุณค่าตราสินค้า และด้านการสื่อสารทางการตลาดอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาด

3) อัตลักษณ์ตราสินค้า ด้านบุคลิกตราสินค้า พบว่า ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะความโดดเด่นและเอกลักษณ์เฉพาะของตราสินค้าที่บ่งบอกคุณสมบัติที่แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องนำเสนอจนทำให้ผู้บริโภคเกิดการจดจำและเรียนรู้ก่อน จึงจะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ และทำให้อยอดขายสูงขึ้น โดยการใช้กิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ ชิสากัญญ์ ศุภวงศ์ธนาภานต์ (2557 : 75-79) พบว่า การสื่อสารคุณค่าของตราสินค้ามีการแข่งขันค่อนข้างสูง มักใช้การนำเสนอคล้ายกัน เช่น สโลแกน รูปแบบ และลักษณะผลิตภัณฑ์ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคสับสนในการซื้อได้ง่าย ดังนั้น กิจกรรมทางการตลาด เช่น การโฆษณา การจัดกิจกรรมทางสังคม จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการจดจำตราสินค้าและผลิตภัณฑ์อย่างแตกต่าง โดดเด่นชัดเจน สามารถจดจำและตัดสินใจซื้อโดยพิจารณาจากคุณค่าตราสินค้าได้ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า อัตลักษณ์ตราสินค้าด้านบุคลิกภาพตราสินค้าไม่ส่งผลกระทบเชิงบวกโดยตรงกับผลการดำเนินงานทางการตลาด

ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาตัวแปรกลางความสัมพันธ์ของอัตลักษณ์ตราสินค้ากับผลการดำเนินงานทางการตลาด

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องดื่ม ควรให้ความสำคัญการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้บริโภคเชื่อถือและไว้วางใจในตราสินค้าอยู่เสมอ โดยมุ่งเน้นให้มีการออกแบบตราสินค้าที่มีเอกลักษณ์ชัดเจนเพื่อให้ง่ายต่อการจดจำของผู้บริโภค พัฒนาคุณภาพของสินค้าเพื่อให้สินค้ามีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เพื่อสร้างจุดยืนและความแตกต่างให้ตราสินค้ามีความโดดเด่นที่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และควรส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตราสินค้าอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า ซึ่งจะส่งผลต่อการเชื่อมโยงชื่อเสียงและการยอมรับในตราสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและกลับมาซื้อซ้ำอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องดื่ม ควรมุ่งเน้นการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาลูกค้าเก่าที่มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและดึงดูดลูกค้าใหม่

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอัตลักษณ์ตราสินค้าในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้บริโภคเชื่อถือและไว้วางใจในตราสินค้าอยู่เสมอ เนื่องจากอัตลักษณ์ตราสินค้าเป็นองค์ประกอบของภาพลักษณ์ความคิดและรูปแบบซึ่งบ่งบอกถึงคุณลักษณะเด่นที่แท้จริงของตราสินค้า โดยมีความแตกต่างจากคู่แข่งซึ่งทำให้บุคคลภายในและภายนอกองค์กรสามารถรับรู้ในสิ่งเดียวกับที่องค์กรยึดถือ และแสดงออกเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างตราสินค้าให้มีเอกลักษณ์คือ จุดแข็งที่จะเสนอคุณลักษณะโดดเด่นที่สุดและแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งหากเจ้าของสินค้าและบริการสามารถสร้างเอกลักษณ์ของตราสินค้าที่มีความชัดเจนของสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะสามารถครองใจผู้บริโภคและสร้างความแข็งแกร่งให้กับตราสินค้าและองค์กรให้มีศักยภาพเหนือคู่แข่งได้

6. สรุปผลการวิจัย

อัตลักษณ์ตราสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความสัมพันธ์ตราสินค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาด ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องดื่ม ควรให้ความสำคัญลักษณะทางกายภาพ กล่าวคือการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้บริโภคเชื่อถือและไว้วางใจในตราสินค้าอยู่เสมอ มุ่งเน้นให้มีการออกแบบตราสินค้าที่มีเอกลักษณ์ชัดเจนเพื่อให้ง่ายต่อการจดจำของผู้บริโภค พัฒนาคุณภาพของสินค้าเพื่อให้สินค้ามีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น สนับสนุนการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและกลับมาซื้อซ้ำอยู่ตลอดเวลา มุ่งเน้นการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษาลูกค้าเก่าที่มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและดึงดูดลูกค้าใหม่ ส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตราสินค้าอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า และให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ตราสินค้า ซึ่งจะส่งผลต่อการเชื่อมโยงชื่อเสียง และการยอมรับในตราสินค้า เพื่อสร้างจุดยืนและความแตกต่างให้ตราสินค้ามีความโดดเด่นจนสามารถผูกพันกับลูกค้าและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจให้มีความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2557). ข้อมูลธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2557
จาก <http://www.diw.go.th/hawk/default.php> ค้นเมื่อ 10 ธ.ค. 2556.
- จุฑาภรณ์ ไชยา. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพการแข่งขันทางการตลาดกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ
จำหน่ายคอมพิวเตอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการตลาด : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- เฉลิมพล ชนะมินทร์. (2556). ผลกระทบของคุณค่าตราสินค้าที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม
ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการตลาด, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชีสาัญญญา ศุภวงศ์ธนาภานต์. (2557). การรับรู้ตราสินค้าอิติตันชาเขียวของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล. (บธ.ม. สาขาการตลาด) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รัชพงษ์ เขียวพันธุ์. (2553). แนวทางในการสร้างและพัฒนาอัตลักษณ์ตราสินค้าของสโมสรฟุตบอลไทย.
วิทยานิพนธ์ (บธ.ม. สาขาการตลาด) มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิรัช ภิรัตน์กุล. (2546). การประชาสัมพันธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์
- วิทวัส ชัยปาณี. (2546). *Brand Building Through Consume Insight "สร้างแบรนด์"*. กรุงเทพฯ : ทิปปิง พอยท์,
ศรีกัญญา มงคลศิริ. (2547). *Brand Management*. กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ ลิฟ.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2556). สถานการณ์การแข่งขันของธุรกิจเครื่องดื่มประเทศไทย. ค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2556.
จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/k-econanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=31647>
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2556). ตลาดเครื่องดื่มในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2556.
จาก <http://www.boi.go.th>.
- สมชัย สุทธิยากกร. (2548). ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานทางการตลาด. ค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2557 จาก
www.thaireform.in.th/.../2548_6381-2011-09-08-07-34-09.html.
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. 7th ed. New York : John Wiley & Son.
- Akkarawimut, K. and Ussahawanitchakit, P. (2010). The impacts of brand loyalty strategy on marketing
performance : An empirical study of garment business in Thailand. *International Journal of
Business Strategy*, 10(4) : 33-47.
- Black, K. (2006). *Business statistics : for contemporary decision making*. 4th ed. USA : John Wiley & Sons.
- Budelman, K., Yang K. & Curt W. (2010). *Brand identity essentials : 100 principles for designing logos
and building*. New York : Rockport Publishers.
- Kapferer, J. N. (1997). Managing luxury brands. *Journal of Brand Management*, 4(4) : 251-260.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. 2th ed. New York : McGraw – Hill.
- Nunnally, J. C. & I. H. Bernstein. (1994). *Psychometric Theory*. New York : McGraw – Hill.
- Saekoo, A. & Ussahawanitchakit, P. (2010). Building brand equity strategy of exporting businesses in
Thailand : An empirical investigation of its antecedents and consequences. *International Journal
of Strategic Management*, 10(2) : 1-25.
- Schmidt, K. & Ludlow, C. (2002). *Inclusive Branding : The why and how of a holistic approach to
brands*. Basingstoke : Palgrave Macmillan.

ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
Effects of Proactive Customer Service on Operational Efficiency
of Hotel Businesses in Lao PDR

khatthanam Kaosanga * พลาญ จันทจรุฎฐา² และอนิรุทธิ์ ผงคลี³
Khatthanam Kaosanga * Palan Jantarajaturapath² and Anirut Pongklee³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจโรงแรมใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 110 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับ การบริหารองค์กรของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมให้มีการมุ่งเน้นทางการบริการและมีการพัฒนาความรู้ความสามารถทางการบริการให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตลอดจนการพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

คำสำคัญ : การบริการลูกค้าเชิงรุก ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

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

Abstract

The purpose of this study was to verify the effects of relationships between proactive customer services on operation efficiency in Lao PDR. The questionnaires were used as an instrument for collecting data from 110 executive hotel businesses in Lao PDR. The statistics used of analyzing the collected data were, multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The findings show that proactive customer service in service mind and skill and enthusiastic service had relationships and positive impact on overall operational efficiency. Therefore, results of this research can be used as a guideline for hotel executives to focus on services and develop their service capabilities in order to gain the success of the organization.

Keywords : Proactive Customer Service, Operational Efficiency, Laos PDR Hotel Businesses

1. บทนำ

ภาวะเศรษฐกิจสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) มีการขยายตัวอยู่ในเกณฑ์ดีอย่างต่อเนื่อง จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่อุดมไปด้วยความงดงามทางธรรมชาติและมีความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรมประเพณีและวิถีความเป็นอยู่ของสังคมและความเรียบง่าย อันเป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศซึ่งนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในสปป.ลาว มากขึ้น ส่งผลดีต่อภาคธุรกิจโรงแรมใน สปป.ลาว ประกอบกับรัฐบาลได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศอย่างรวดเร็ว ธุรกิจบริการด้านที่พักที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนับว่าโดดเด่นที่สุด ทำให้ธุรกิจการบริการที่พักเป็นธุรกิจที่มีความน่าสนใจและมีการเจริญเติบโตของตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นและยังมีโอกาสในการขยายมีการลงทุนในหลายกลุ่มในธุรกิจ ประกอบกับทางรัฐบาลมีการตั้งเป้าหมายส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจหลักของประเทศ ตั้งเป้าหมายให้การท่องเที่ยวเป็นแหล่งเงินตราเข้าสู่ประเทศโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจ ท่องเที่ยวในทุกๆ ด้าน สิ่งสำคัญที่องค์กรธุรกิจต้องให้ความสำคัญคือการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าเพื่อให้ธุรกิจมีมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างบรรทัดฐานของการบริการและการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน (ทวีเพชร อุลา, 2553 : 3)

การบริการลูกค้าเชิงรุก (Proactive Customer Service) เป็นการวางแผนในการบริการลูกค้าล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่รีรอให้ผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการของเฉพาะลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยการบริการลูกค้าเชิงรุกประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้ ด้านแผนการบริการลูกค้า (Customer Service Plan) ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ด้านการบริการด้วยใจ (Service Mind) ด้านทักษะและความกระตือรือร้น (Skill and Enthusiastic Service) ดังนั้น ธุรกิจจึงต้องส่งเสริมให้พนักงานมีความเป็นมืออาชีพต่อการบริการเพื่อให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมถึงเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลในหน่วยงานมุ่งเน้นทักษะประสบการณ์และเทคนิคต่าง ๆ ในการให้บริการเชิงรุกเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก เช่น การรักในงานบริการ ความรู้ในงานที่ให้บริการ และความช่างสังเกต เพื่อให้มีการให้บริการอย่างไ้จึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ยิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน (ศิริพร วิษณุหิมาชัย, 2551 : เว็บไซต์)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) เป็นตัวชี้วัดของความสำเร็จของธุรกิจว่าสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุได้ผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่าสามารถพิจารณาได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร (System Resource) และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 215) ดังนั้น ประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่ธุรกิจต้องนำมาใช้ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

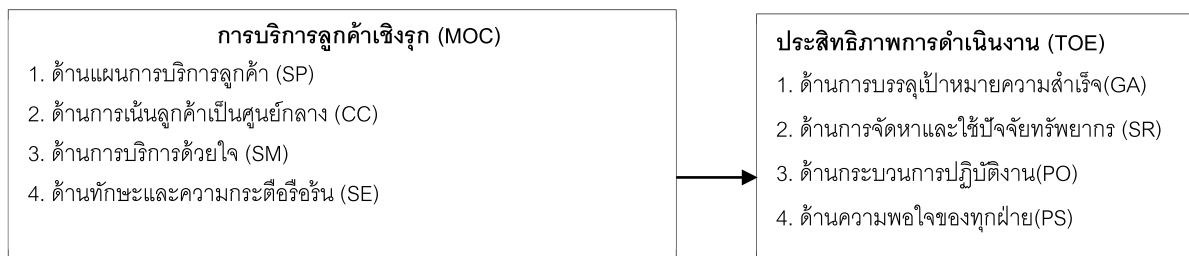
ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) (Laos PDR Hotel Business) มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ โรงแรมต่าง ๆ กระจายกันอยู่มากมายในแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ อุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมจึงมีได้เป็นแค่สถานที่สำหรับพักแรมเท่านั้นแต่อุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมมีบทบาทสำคัญต่อประเทศมาก ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศและยังเป็นแหล่งการจ้างงานแรงงานที่มากมายมหาศาลเพราะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่ต้องใช้แรงงานมากเป็นธุรกิจที่มีเงินตราเข้าประเทศอย่างมาก การบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการ รวมถึงการบอกต่อการบริการ ทำให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ เกิดความประทับใจ เกิดความทรงจำที่ดีกับธุรกิจอันจะส่งผลต่อกิจการในรูปของตัวเงินมูลค่าหุ้น ผลกำไร และทางจิตใจในความทรงจำของลูกค้า ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นย่อมเป็นหัวใจสำคัญของกิจการหรือธุรกิจที่ให้บริการหรือประสบความสำเร็จจากการให้บริการของลูกค้าซึ่งในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก นิยมมาท่องเที่ยวและพักผ่อนในรูปแบบต่างๆ ตามความชอบและรสนิยมของแต่ละคน รับรู้มีความประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการและชื่นชมในความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการเป็นอย่างดีธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่อ สปป.ลาว ด้านการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนรวมทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ผลิตอาหารและเครื่องดื่มเพื่อจำหน่ายให้แก่ธุรกิจโรงแรม บุคลากรในโรงแรม อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ สถาปนิก วิศวกร ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมาก่อสร้างตกแต่งตลอดจนถึงที่ปรึกษาและนักการตลาดที่เข้ามาส่วนในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม (นิภา วราวนิชกุล, 2550 : 1 - 2)

จากเหตุผลที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงได้ศึกษา ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสปป. ลาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการบริการเชิงรุกมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสปป. ลาวหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสปป.ลาว ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การบริการลูกค้าเชิงรุกได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ โมเดลของการบริการลูกค้าเชิงรุกและประสิทธิภาพการดำเนินงาน



2.1 การบริการลูกค้าเชิงรุก (Proactive Customer Service)

การบริการลูกค้าเชิงรุก (Proactive Customer Service) หมายถึง ความสามารถในการวางแผน ให้บริการลูกค้าล่วงหน้าโดยไม่รบกวนลูกค้าร้องขอ โดยผู้ให้บริการจะคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและให้ลูกค้า ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด (ศิริพร วิษณุภูมิหิมาชัย, 2551 : 5) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านแผนการบริการลูกค้า (Customer Service Plan) หมายถึง การกำหนดแนวทางการ ปฏิบัติการบริการให้กับลูกค้าไว้ล่วงหน้า โดยมีการคาดการณ์ความต้องการและความมุ่งหวังต่อการบริการลูกค้า เพื่อ ให้เกิดการตอบสนอง ความต้องการเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม

2.1.2 ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) หมายถึง การกำหนดกระบวนการบริการ โดยยึดและคำนึงถึงประโยชน์ และความต้องการของลูกค้าเป็นประการสำคัญ

2.1.3 ด้านการบริการด้วยใจ (Service Mind) หมายถึง การให้บริการกับลูกค้า โดยมาจากจิตใจรักใน งานบริการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะให้บริการที่ดี มีการบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์รื่นเริง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและมีความสุขจากการบริการที่ได้รับ

2.1.4 ด้านทักษะและความกระตือรือร้น (Skill and Enthusiastic Service) หมายถึง กระบวนการให้ ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการโดย ความเชี่ยวชาญเหล่านี้ ทำให้เกิดการ บริการที่รวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ

2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) หมายถึง ผลการดำเนินงานที่สามารถบรรลุ เป้าหมายธุรกิจ โดยอยู่ภายใต้การดำเนินงานที่มีคุณภาพ และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และการใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ทันท่วงที มีความถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 8) ประกอบด้วย

2.2.1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ เป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานขององค์กรที่วางไว้และมีความถูกต้องสมบูรณ์ ตรงตาม ความต้องการที่ได้วางไว้ และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหวัง

2.2.2. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการ ปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญ เปล่าและเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรง ตามหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้

2.2.3. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง การนำวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุด

2.2.4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้ปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยกลุ่มคนที่พิจารณา ได้แก่ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และผู้บริการ

การบริการลูกค้าเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลักษณะ ศิริจำปา (2550 : 287) พบว่า การที่ธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้นั้นการดำเนินธุรกิจซึ่งประกอบด้วย การกำหนดแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อเป็นการได้มาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน และการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของธุรกิจว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว จะสามารถสร้างผลกำไรให้แก่ผู้ลงทุนได้หรือไม่และสิ่งที่สำคัญในการจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ จากแนวทางการดำเนินธุรกิจที่กล่าวมานั้นจะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จได้ กลยุทธ์ในการบริการให้ประทับใจลูกค้าสิ่งที่สำคัญที่ขาดไม่ได้ของธุรกิจก็คือ การบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การบริการที่เป็นเลิศ ไม่เพียงแต่จะเป็นอาวุธที่สำคัญสำหรับการแข่งขันเท่านั้น แต่เป็นความสามารถในการดำรงอยู่ขององค์กร

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการบริการลูกค้าเชิงรุกมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน จึงตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย : การบริการลูกค้าเชิงรุกมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสปป.ลาว จำนวน 398 คน (ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในสปป.ลาว โรงแรม รีสอร์ท, 2558 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสปป.ลาว จำนวน 196 คน โดยเปิดตาราง Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 22) และใช้วิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการ 1) จำแนกผู้บริหารแบ่งตามเขตการปกครอง 2) ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 196 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาและแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด 110 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับที่ตอบสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 54.17 สอดคล้องกับ Aaker, Kumer and Day (2001) การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

3.2 การวัดคุณภาพของตัวแปร

การบริการเชิงรุกเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการวางแผนบริการ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมถึงการประยุกต์ใช้ระบบการปฏิบัติงานและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้ผลการดำเนินงานดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ 2) ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมถึงการปรับปรุงการให้บริการทั้งในระหว่างและหลังการบริการ เพื่อเพิ่มคุณค่าการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น 3) ด้านการบริการด้วยใจจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมถึงธุรกิจสนับสนุนให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานตามขั้นตอน

หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ 4) ด้านทักษะและความกระตือรือร้นจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมถึงธุรกิจมุ่งเน้นให้มีการสร้างและพัฒนาความชำนาญในงานเฉพาะด้านของบุคลากรทั้งการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมถึงธุรกิจมีความสามารถในการกระจายสินค้าและให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภค 2) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมถึงธุรกิจสามารถจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรให้ผลการดำเนินงานได้ตามแผนที่ธุรกิจกำหนดและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมถึงธุรกิจมีการกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนทำให้สามารถประสานงานได้อย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความพอใจของทุกฝ่ายจำนวน 5 ข้อโดยครอบคลุมถึงธุรกิจมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานพร้อมกับได้รับขวัญและกำลังใจที่จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเป็นความรู้ความสามารถ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation การบริการลูกค้าเชิงรุก มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.441 - 0.740 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.439 - 0.776 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมาก และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) การบริการลูกค้าเชิงรุก มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.750 – 0.822 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.789 - 0.882 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally and Bernstein (1994) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามที่เกินกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมใน สปป.ลาว สมการได้ดังนี้

$$(TOE) = \beta_0 + \beta_1 SP + \beta_2 CC + \beta_3 SM + \beta_4 SE + \epsilon$$

เมื่อ	TOE	แทน	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
	SP	แทน	ด้านแผนการบริการลูกค้า
	CC	แทน	ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
	SM	แทน	ด้านการบริการด้วยใจ
	SE	แทน	ด้านทักษะและความกระตือรือร้น

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปราย

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตัวแปร	TOE	SP	CC	SM	SE	VIFs
$\bar{x}$	3.59	3.71	3.87	3.79	3.79	
S.D.	0.50	0.60	0.61	0.63	0.60	
TOE	-	0.432*	0.494*	0.620*	0.645*	
SP		-	0.563*	0.409*	0.521*	1.647
CC			-	0.652*	0.519*	2.133
SM				-	0.628*	2.191
SE					-	2.916

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบด้วยค่า VIFs พบว่า VIFs ของตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุก มีค่าตั้งแต่ 1.647 – 2.916 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจโรงแรมใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน		t	p-value
	โดยรวม			
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.077	0.265	4.065	0.000*
1. ด้านแผนการบริการลูกค้า(SP)	0.066	0.074	0.891	0.375
2.ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง(CC)	0.034	0.082	0.416	0.678
3.ด้านการบริการด้วยใจ(SM)	0.252	0.080	3.141	0.002*
4.ด้านทักษะและความกระตือรือร้น(SE)	0.313	0.079	3.987	0.000*
F = 26.207 p = 0.000 Adj R ² = 0.481				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ลูกค้าให้บริการให้รวดเร็ว ไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของโรงแรมทำให้เกิดการบอกต่อปากต่อปากและลูกค้าจะกลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก จะเห็นได้ว่าการบริการด้วยใจของพนักงานจะส่งผลต่อความสำเร็จของโรงแรม โดยรวมสอดคล้องกับงานวิจัย มัทนา เพ็งแจ่ม (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า

การตอบสนองให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วยการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งความต้องการที่จำเป็นหรือความต้องการที่ปรารถนา ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเป็นหน้าที่ของทุกแผนกในองค์กรที่จะมีส่วนร่วมในการออกแบบและปฏิบัติการตอบสนองอันเป็นแนวคิดทางการตลาดขององค์กรที่มุ่งเน้นทางการตลาด

การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจาก การตอบสนองอย่างรวดเร็วจะมีหลายรูปแบบซึ่ง มีความหมายมากกว่าการสร้างความแตกต่าง แม้ว่า 2 สิ่งนี้จะมีการสอดคล้องกันอย่างเห็นได้ชัดการมีความคล่องตัวต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ว่าจะนำเสนอสินค้าใหม่การปรับปรุงสินค้า หรือแม้แต่การตัดสินใจของการบริหาร ผู้บริหารธุรกิจในปัจจุบันจำนวนมากรู้ว่าการเป็นผู้นำด้านต้นทุน หรือการเสนอสินค้าที่มีลักษณะพิเศษเป็นสิ่งที่ไม่เพียงพอพวกเขาต้องการตอบสนองของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วด้วย การตอบสนองที่ช้ากว่าคู่แข่งจนอาจทำให้ลูกค้าหันไปใช้ทางเลือกอื่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ถือว่าเป็นการเริ่มต้นสร้างความน่าเชื่อถือที่ดีที่สุด เนื่องจากศรัทธาและความน่าเชื่อถือมักเกิดจากความใกล้ชิดและผูกพัน ดังนั้นสินค้าและบริการต่างๆ ที่ต้องการ ยืนหยัดอยู่ในตลาดด้วยการสร้างความน่าเชื่อถือจำเป็นต้องเร่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมใดๆ ก็ตามที่สามารถทำให้กลุ่มเป้าหมายมีโอกาสสื่อสารกับองค์กร คือสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องทำ ทั้งนี้การสื่อสารที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทางเพื่อให้ทั้งลูกค้าและผู้ที่ทำหน้าที่สร้างสัมพันธ์มีโอกาสเรียนรู้ซึ่งกันและกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ Limpsurapong and Ussahawanitchakit (2011 : 52-80) พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุกและความคิดของการเปลี่ยนแปลงการให้บริการมีผลต่อการอยู่รอดขององค์กรผ่านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การให้บริการที่มีความเป็นเลิศความพึงพอใจของลูกค้า การยอมรับลูกค้าและบริษัทยังคงได้ทดสอบผลกระทบของ 4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดกลยุทธ์การบริการแบบพลวัตโดยนั้นความสำเร็จโดยบรรลุเป้าหมายขีดความสามารถของพนักงานที่มีคุณค่าการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าที่ชาญฉลาดและการแข่งขันทางธุรกิจที่ซับซ้อนในกลยุทธ์การบริการ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อผลการดำเนินงาน ในประชากรกลุ่มธุรกิจใหม่ที่ต่ออาศัยความสามารถในการบริการลูกค้าเช่นกัน อาทิ เช่น ธุรกิจภัตตาคาร ธุรกิจสปา เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

5.1.2 ควรมีการศึกษาการบริการลูกค้าเชิงรุกกับตัวแปรอื่นที่อาจมีความสัมพันธ์กัน เช่น ความสำเร็จของการบริการ เพื่อจะได้ศึกษาตัวแปรอื่นว่าความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

5.1.3 ควรมีการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบทางธุรกิจของปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น สภาพแวดล้อมและฤดูกาล เพื่อที่จะได้ทราบว่าถ้ามีปัจจัยอื่นส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมจะเปลี่ยนแปลงอย่างไรและควรมีวิธีการที่จะรับมือวิธีการนั้นอยู่เสมอ

5.1.4 ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากแบบสอบถามที่เป็นลักษณะตรวจสอบรายการ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้รายละเอียดของข้อมูลและความคิดเห็นเพิ่มเติม ส่งผลให้ข้อมูลเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการนำไปศึกษา

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสปป. ลาว ควรให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยเฉพาะด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น ไปใช้ในการบริหารธุรกิจโรงแรม ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ปัจจุบันการบริการนั้นจึงเป็นการวัดผลความสำเร็จของกิจการ และทำให้รู้ว่ากิจการควรปรับปรุงเพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้ารายใหม่

5.2.2 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสปป. ลาว ควรให้ความสำคัญของการบริการลูกค้าเชิงรุก โดยส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอการบริการโดยที่ลูกค้าไม่ต้องร้องขอเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5.2.3 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสปป. ลาว ควรให้ความสำคัญในการศึกษาและหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน เพราะปัจจุบันคู่แข่งขั้นมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว กิจการควรหาความรู้และทำการศึกษหาข้อมูลอย่างจริงจัง เพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

5.2.4 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ควรสนับสนุนให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานตามขั้นตอนหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีการวางแผน การกำหนดทิศทาง ภารกิจและเป้าหมายขององค์กร

6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จากผลการศึกษา พบว่า การบริการลูกค้าเชิงรุกมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรมุ่งเน้นทางการบริการและมีการพัฒนาความรู้ความสามารถทางการบริการให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตลอดจนการพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2558). *กรมการท่องเที่ยว*. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2558 ,

จาก <<http://www.tourism.go.th/home/detail>>.

ทวีเพชร อุลา. (2553). *ท่องเที่ยวลาว*. วารสารการท่องเที่ยว สปป.ลาว. : สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.

นิภา วรณินกุล. (2550). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

มัทนา เพ็งแจ่ม. (2554). *ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารการบริการที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร*

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ. ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ลักขณา ศิริจำปา. (2550). *หลักการตลาด*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศิริพร วิษณุหมิมาชัย. (2551). *การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ*. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ :

มหาวิทยาลัยพายัพ.

สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีการวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2557). ศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2557 , จาก <<http://fic.nfi.or.th>>.

Aaker, A. D. , Kumer & S. Geprge, Day. (2001). *Marketing research*. New York : John Wiley & Son.

Black, K. (2006). *Business statistiscs for contemporary decision making*. USA : John Wiley & Son, pp. 585.

Limpsurapornng, Chattawat & phapruek ussahawanitchhakrit. (2011). Dynamic service strategy and the antecedens and consequences : Evidence from SPA Businesses in Thailand, *Journal of International Business and Economics*, 11(4) : 52-80.

Nunnally, J.C., & Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric theory*. New York : McGraw Hill.

**รูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงาน
เลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร**
**Pattern of Problems and Managerial Development Approach of Medical Secretary
in Middle Size Private Hospitals in Bangkok.**

ปวีณา สปีลเลอร์* และพิทักษ์ ศิริวงศ์²
Pawina Spiller* and Phitak Siriwong²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องรูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบของงานและปัญหาในการดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเสนอแนวทาง การพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ราย ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบ สภาพปัญหาในการดำเนินงานของงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร มี 3 รูปแบบ สภาพปัญหา คือ 1) ขอบเขตในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน 2) เลขานุการทางการแพทย์ยังขาดความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงพยาบาลและด้านคุณลักษณะเลขานุการทางการแพทย์ที่พึงประสงค์ 3) ยังขาดความรู้เกี่ยวกับศัพท์เฉพาะด้านในทางการแพทย์และโรงพยาบาลไม่มากเท่าที่ควรทำให้ต้องเสียเวลาในการฝึกฝนค่อนข้างมากและขาดความมั่นใจในการทำงาน จากการวิเคราะห์ผลการศึกษารูปแบบการดำเนินงานและสภาพปัญหาในการดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงได้นำ เสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ดังนี้ 1) ควรมีการกำหนดขอบเขตในการปฏิบัติงาน (Scope of Job Responsibility) ของเลขานุการทางการแพทย์ที่ชัดเจน 2) ควรมีกำหนดให้เลขานุการทางการแพทย์ได้พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงพยาบาลเพื่อให้สามารถช่วยแบ่งเบาภาระงานผู้บริหารได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น 3) เลขานุการทางการแพทย์ควรมีความรู้เกี่ยวกับศัพท์ทางการแพทย์และการบริหารจัดการงานเอกสารและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้งานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) ควรรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถในด้านเลขานุการทางการแพทย์โดยตรง

คำสำคัญ : รูปแบบสภาพปัญหา, การบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์, โรงพยาบาลเอกชน

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

² รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

* Assistant professor, Faculty of Management Science, Suan Dusit University

² Associate professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University

Abstract

The purposes of this study were to study the pattern of problems and managerial development approach of medical secretary in middle-size private hospitals in Bangkok via the qualitative research method. The key informants were ten medical secretaries from ten medium size hospitals in Bangkok; they were conducted with the in-depth interviews. The research results indicate that pattern of problems can be classified into three types: 1) unclear scope of job responsibility of medical secretary; 2) unproficient and unskilled managerial skills of medical secretary; 3) lack of knowledge about medical terminology of medical secretary. The study provides the managerial development approach of medical secretary in the following: 1) management team should clearly define scope of job responsibility of medical secretary; 2) authority should provide training programs about hospital management to medical secretary and decentralize their authority; 3) management team should educate medical secretary the medical terminology; 4) management team should recruit the qualified staff to fit with the job description of medical secretary.

Keywords : Pattern of Problems, Medical Secretary Management, Private Hospital

1. บทนำ

อุตสาหกรรมทางการแพทย์ของประเทศไทยมีแนวโน้มการพัฒนาสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยส่วนใหญ่เกิดจากการนำเทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์มาจากต่างประเทศ แต่ในปัจจุบันนี้หน่วยงานต่างๆ ได้ให้ความสนใจในการออกแบบและพัฒนาทางวิศวกรรมและชีววิทยาเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมทางการแพทย์และสาธารณสุขมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการพัฒนาและออกแบบเพื่อใช้ในการแพทย์เพื่อลดการนำเข้าและลดค่ารักษาพยาบาลในด้านต่างๆ จากที่ได้กล่าวในข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมยาและการแพทย์ของไทยอยู่ในภาวะที่ประสบกับปัญหาหลายประการ อย่างไรก็ตาม มีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ร่วมมือกันเพื่อที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ภาครัฐและภาคเอกชน จึงควรร่วมมือกันเพื่อให้อุตสาหกรรมดังกล่าวลุล่วงไปได้ด้วยดี (สิริวงศ์ กลั่นคำสอน, 2552 : 10) ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์อาเซียน (Medical Hub) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์สำคัญ และแผนพัฒนาภาครัฐและแผนการครอบครองตลาดของภาคเอกชน ที่จะผลักดันอุตสาหกรรมเกี่ยวกับสุขภาพของประเทศไทยให้เป็นอุตสาหกรรมที่มีอนาคตก้าวไกล (ปานทิพย์ เปลียนโมฬี, 2552 : 28)

การบริหารโรงพยาบาลในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการแข่งขันด้านบริการทางการแพทย์ที่สูงขึ้น ผู้บริหารโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์มีความสามารถด้านการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร รวมทั้งบุคลากรในองค์กร เพื่อนำพาให้โรงพยาบาลสามารถให้บริการทางการแพทย์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ และดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลขนาดกลางที่มีจำนวนมากที่สุดในปัจจุบัน ซึ่งในการบริหารจัดการโรงพยาบาลได้แบ่งออกเป็นสองส่วนด้วยกัน ประกอบด้วย การดำเนินงานในสายงานทางการแพทย์ และสายสนับสนุนการแพทย์ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญทั้งสองส่วน และงานสำนักงานของโรงพยาบาลเป็นส่วนงานในสายสนับสนุนของโรงพยาบาลที่ดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสาร การบริการข้อมูลในการดำเนินงานสำหรับบุคลากรและฝ่ายงานต่างๆ ในโรงพยาบาล ซึ่งเปรียบเสมือนศูนย์กลางข้อมูลของโรงพยาบาล

คอยแจ้งข่าวสารต่างๆ อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรและฝ่ายต่างๆ ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสำนักงานโรงพยาบาลต้องมีความรู้ในการดำเนินงานสำนักงาน งานของฝ่ายต่างๆ ของโรงพยาบาล เนื่องจากเป็นงานที่ต้องคอยสนับสนุน อำนวยความสะดวกในงานฝ่ายต่างๆ ในโรงพยาบาล ดังนั้นงานสำนักงานของโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสอดคล้องรองรับกับการพัฒนาองค์กรทางการแพทย์ที่มีการขยายตัวสูงขึ้น รวมถึงมีการพัฒนาของนวัตกรรมต่างๆ ทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอซึ่งสำนักงานโรงพยาบาลจำเป็นต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมทางการแพทย์ดังกล่าว หากผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานโรงพยาบาลได้ทราบแนวทางการบริหารจัดการสำนักงานของโรงพยาบาลจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาการทำงานให้ก้าวหน้าและจะเป็นการส่งเสริมให้การให้บริการ และการดำเนินงานต่างๆ ของโรงพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรทั้งภายในภายนอกของโรงพยาบาลได้ดียิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ รูปแบบสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบของงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการดำเนินงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

3. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร นั้นผู้วิจัยใช้แนวคิดเกี่ยวกับงานเลขานุการทางการแพทย์ การบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ และ แนวคิดการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานเลขานุการทางการแพทย์

การดำเนินงานในองค์กรทางการแพทย์และองค์กรต่างๆ ล้วนจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานเลขานุการในทุก ๆ หน่วยงาน และทุกองค์กร เพื่อเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน และเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญของผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์กร จึงต้องเป็นผู้ที่ดำรงฐานะและสามารถรักษาความลับได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นงานที่มีบทบาทและความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องการความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบ มีไหวพริบปฏิภาณ อดทนอดกลั้นในการทำงานอีกทั้งต้องมีความรู้ในเนื้อ

งานของผู้ที่ตนเป็นเลขานุการให้นั้นเป็นอย่างดี จึงจะได้รับความไว้วางใจจากเจ้านายหรือผู้บังคับบัญชาด้วย ซึ่งหากท่านเป็นเลขานุการที่ไม่ได้รับความไว้วางใจย่อมเป็นการบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการทำงานของท่านด้วยเช่นกัน เพราะ “เบื้องหลังความสำเร็จของเจ้านายคือ เลขานุการที่มีประสิทธิภาพ และเบื้องหลังความสำเร็จของเลขานุการคือ เจ้านายที่มองเห็นคุณค่าของเลขานุการ” (ปวีณา สปิลาเลอร์, 2558, หน้า 3) ในขณะที่พวงทอง ไกรพิบูลย์ (2557) ได้กล่าวถึงงานเลขานุการทางการแพทย์ว่าเป็นงานที่ต้องการบุคลากรที่มีความอดทน สามารถทำงานกับแพทย์ได้อย่างรวดเร็ว และหมั่นศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ตลอดจนต้องมีความรู้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ ด้วย

งานเลขานุการทางการแพทย์

ในการพิจารณาถึงโครงสร้างการจัดองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทใดในภาครัฐหรือเอกชน จะเห็นว่ามีลักษณะการบริหารที่สำคัญคล้ายๆ กันคือ มีการแบ่งแยกหน้าที่การทำงาน ตามระดับตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย แบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ งานภายนอกองค์กรและงานภายในองค์กร ซึ่งภายในองค์กร จำเป็นที่จะต้องมีส่วนที่ทำหน้าที่ทำให้องค์กรหน้าอยู่ ดูแลงานต่างๆ ให้ถูกต้องเรียบร้อยซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญมาก ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ ผู้ที่ทำหน้าที่นี้นิยมเรียกกันว่า “เลขานุการ” (บุศรินทร์ เทพยศ. 2550: 68-70)

งานเลขานุการทางการแพทย์ เป็นงานสำคัญที่เป็นตัวคอยขับเคลื่อนการบริหารจัดการขององค์กรให้ดำเนินไปไม่หยุดนิ่ง เป็นส่วนสำคัญในการเชื่อมประสานระหว่างบุคลากรในวิชาชีพต่างๆ ในโรงพยาบาล เช่น แพทย์ พยาบาล เทคนิคการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ให้ปฏิบัติตามกลไกและนโยบายของโรงพยาบาล เพื่อดำเนินไปสู่ประสิทธิผลในการทำงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

บทบาทหน้าที่ และคุณสมบัติของเลขานุการอีกหลายบทบาท โดยสามารถจำแนกเป็นแต่ละบทบาทหน้าที่ และ คุณสมบัติของเลขานุการ (บุศรินทร์ เทพยศ, 2550, หน้า 59-60) ดังนี้

บทบาทหน้าที่ของเลขานุการ

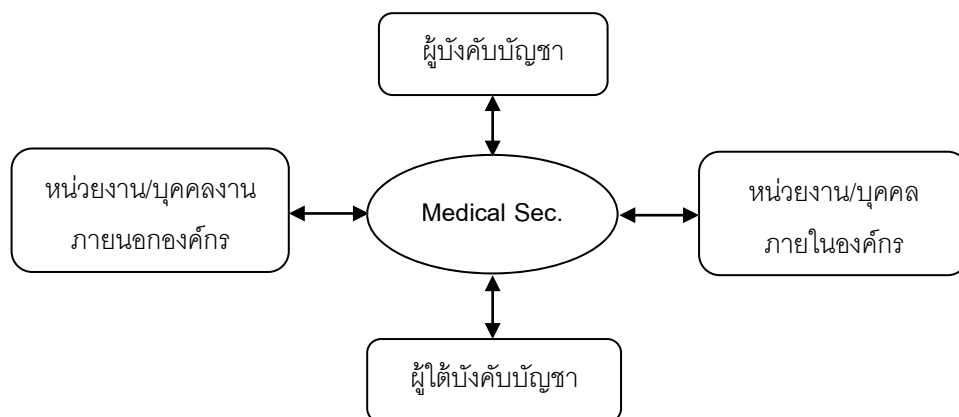
1. เป็นผู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า หมายถึง เป็นผู้ที่มีไหวพริบดี สามารถตัดสินใจในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นตรงหน้าได้อย่างเหมาะสม และทันทั่วทั้ง
2. เป็นกระจุกสะท้อนความพร้อม หมายถึง สามารถเป็นกระจุกสะท้อนความพร้อมให้แก่เจ้านายเมื่อเจ้านายต้องไปเจรจาธุรกิจซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่เปรียบพร้อม เลขานุการจะต้องเตรียมข้อมูลให้พร้อม
3. เป็นผู้สะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง การเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร บุคลิกภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอก ติดต่อประสานงานให้เกิดความประทับใจ และถูกกล่าวถึงในทางที่ดีอยู่เสมอ
4. เป็นผู้ชี้แนะรับนโยบายและประสานงานกลางที่ดี หมายถึง เป็นผู้ที่ยอมรับนโยบายขององค์กร และเป็นตัวกลางในการสื่อสารข้อมูลที่ดี โดยไม่ให้เกิดการครหานินทา หรือแตกความสามัคคีในองค์กร
5. เป็นนักบริหารสำนักงาน หมายถึง เป็นผู้นำในการบริหารงานต่างๆ ในสำนักงานเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพทันสมัย รวดเร็ว ว่องไวอยู่ตลอดเวลา
6. เป็นคลังสมองที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นผู้ที่มีความจำเป็นเลิศ รู้จักวิธีจัดเก็บข้อมูลที่สามารถหาได้ทันทีเมื่อต้องการข้อมูลนั้นๆ

จากบทบาทของเลขานุการทั้ง 6 ข้อข้างต้นจะสังเกตได้ว่าหากมีครบทั้ง 6 ข้อแล้ว มักจะได้เป็นเลขานุการที่เชื่อถือได้ เพราะเป็นผู้ที่มีความพร้อมในทุกสถานการณ์ และที่สำคัญเป็นบุคลากรที่มีค่าและจะช่วยองค์กรให้เดินไปข้างหน้าได้อย่างสง่างามเสีย ทั้งนี้ ย้ำจากกล่าวได้ว่าหากขาดเลขานุการก็เสมือนขาดผู้ช่วยคนสำคัญ หรืออาจ

กล่าวได้ว่าทำอะไรไม่ถูกหรืองานไม่เดิน เนื่องจากมีบุคคลหลายๆ คนได้เปรียบเลขานุการไว้ดังนี้ (บุศรินทร์ เทพยศ, 2550 : 59-77)

1. เป็นผู้ช่วยผู้บริหาร การเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เกี่ยวกับการดำเนินงานในสำนักงานและมีความรับผิดชอบต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และรู้จักใช้ดุลยพินิจพิจารณา และทำการตัดสินใจภายในของเขตแห่งอำนาจของตน
2. เป็นกระจุกเงาสะท้อนถึงตัวเจ้านาย ในเบื้องหลังความสำเร็จของผู้บริหาร และผลงานที่มีประสิทธิภาพในทุกๆ ด้านเลขานุการมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่
3. เป็นด่านหน้าสำหรับนายจ้าง เลขานุการเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่เจ้านาย โดยไม่ว่าจะมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นก็ตาม เลขานุการมีหน้าที่ปกป้องเจ้านายตามความเหมาะสม
4. เป็นแม่บ้านของหน่วยงาน เลขานุการต้องดูแลความเรียบร้อยของหน่วยงานในทุกๆ ด้านโดยไม่เกียจคร้าน เปรียบเสมือนแม่บ้าน หรือพ่อบ้านขององค์กร
5. เป็นมือขวาของผู้บริหาร เลขานุการต้องช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของเจ้านายและทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและงานเกิดประสิทธิผลดีเยี่ยม
6. เป็นเพื่อคู่คิดของเจ้านาย การทำงานจำเป็นต้องใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหาในการจัดการงานต่างๆ ในเรื่องบางเรื่องเลขานุการต้องเป็นคู่คิดเพื่อให้ความคิดเห็นเป็นไปตามสมควรและถูกต้องเหมาะสม และหากเกิดเหตุการณ์ใดๆ ดีตามเลขานุการจะต้องรับฟังทุกประเด็น ไม่ว่าสิ่งนั้นจะดีหรือไม่ดีก็ตาม
7. เป็นผู้ที่สามารถปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ การทำงานเลขานุการเป็นการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งในการทำงานนั้นอาจอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างและหลากหลาย ดังนั้นเลขานุการจึงต้องเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวได้ดีในทุกสถานการณ์เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

จากบทบาทหน้าที่ของเลขานุการจะเห็นได้ว่าเลขานุการนั้นจำเป็นจะต้องมีการติดต่อประสานงานอยู่เสมอรอบทิศทาง จากทุกระดับและทั้งภายในและนอกองค์กร โดยสามารถอธิบายด้วยภาพแสดงความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ดังนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของเลขานุการทางการแพทย์กับส่วนต่างๆ ในการทำงานในองค์กร

คุณสมบัติของเลขานุการทางการแพทย์

บุคคลที่จะมาทำหน้าที่เลขานุการทางการแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีทั้งคุณภาพ มีทักษะ มีความรู้พื้นฐานทางการบริหารจัดการในแนวทางที่กว้างขวาง และที่สำคัญต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานในกิจการที่ตนเองทำอยู่ โดยต้องมีลักษณะสำคัญ 4 ด้าน (ปวีณา สปิไลเลอร์, 2558, หน้า 21) ดังนี้

1. ด้านพื้นฐานทางการศึกษา ต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาอย่างน้อยในระดับปริญญาตรีและมีความรู้ด้านศัพท์ที่ใช้ในการทำงานทางการแพทย์ และด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน เป็นต้น

2. ด้านทักษะในงานเลขานุการ ต้องมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่องานเลขานุการได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องหลายๆ ชนิด รวมทั้งเครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติต่างๆ เช่น เครื่องสำเนาแบบดิจิทัล โทรสาร เป็นต้น และต้องมีความสามารถในการจดบันทึกที่รวดเร็ว มีการสะกดคำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ศัพท์ทางการแพทย์ ที่แม่นยำ มีความสามารถในการจัดเก็บเอกสาร และที่สำคัญต้องมีศิลปะในการพูดติดต่อสื่อสารค่อนข้างมาก จึงจะทำให้ประสานงานให้ได้อะไรที่ดีและเกิดภาพบวกในการทำงาน

3. ด้านความรู้ในทางธุรกิจ มีพื้นฐานความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ การตลาด การบัญชี กฎหมาย การบริหารจัดการโรงพยาบาล รู้จักลักษณะของกิจการทุกประเภท เช่น กิจการส่วนตัว กิจการร่วมค้า การดำเนินงานของธุรกิจส่วนตัว กิจการร่วมค้า การดำเนินงานของห้างสรรพสินค้า ธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด บริษัทมหาชน รวมถึงธุรกิจสถานพยาบาล เป็นต้น

4. ด้านบุคลิกลักษณะ เป็นผู้ที่มีสามัญสำนึกในการปฏิบัติงานในหน้าที่ รู้จักกาลเทศะ มีความเป็นมิตรกับคนรอบข้าง มีความสุขุมรอบคอบ มีบุคลิกภาพที่ดี มีไหวพริบดี เข้าใจคำสั่งได้ง่าย มีทัศนคติที่ดี เป็นที่ไว้วางใจ มีความน่าเชื่อถือ ตรงต่อเวลา มีความอุทิศตนในการทำงาน มีความอดทนอดกลั้น พุดจาดี สุขภาพแข็งแรง มีระเบียบวินัย มีน้ำใจ มีความจำดี และรู้จักบริหารอารมณ์ มีความมั่นคงทางอารมณ์สูง และสามารถควบคุมตนเองได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์

การจัดการในปัจจุบันมักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อความอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง และพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาความไม่แน่นอนซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องแสวงหาความรู้และทักษะใหม่ๆ ทางการบริหาร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถบอกได้ว่าจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร แต่พบว่าการศึกษาวิจัยได้มีข้อเสนอแนะว่าการเปลี่ยนแปลงการทำงานจะนำไปสู่การทำงานในทิศทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้หลายท่าน ดังนี้

ดรัคเกอร์ ได้ให้กล่าวถึง การบริหาร ไว้ว่าเป็นศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่างๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์การที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุดิบ ทรัพยากร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่างๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม (ดรัคเกอร์, ปีเตอร์, 2551, หน้า 45-47)

การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใดๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพจนประสบความสำเร็จ โดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่างๆ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2557) ได้กล่าวถึงการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” (9M) มาใช้เป็นแนวทางในการบริหาร ได้แก่ การบริหารคน (Man) การบริหารเงิน (Money) การบริหารวัสดุอุปกรณ์

(Material) การบริหารงานทั่วไป (Management) การบริหารการให้บริการประชาชน (Market) การบริหารคุณธรรม (Morality) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) การบริหารเวลา (Minute) และการบริหารการวัดผล (Measurement)

ดังนั้น การบริหาร หมายถึง การกระบวนกรทางสังคมที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการให้การทำงานต่างๆ ในองค์กรมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนทำงาน การสั่งการ และการควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารต้องกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนแน่นอน และมีความพร้อมปัจจัยในการบริหารมีคุณภาพ อันได้แก่ บุคลากร เงินทุน เครื่องมือในการดำเนินงาน และการบริหารจัดการที่สอดคล้องและมีประสิทธิภาพ

การจัดการ หมายถึง การจัดการเป็นศิลปะของการใช้บุคคลอื่นทำงานให้แก่องค์กร โดยการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และจัดโอกาสให้เขาเหล่านั้นมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (พยอม วงศ์สารศรี, 2555) ในขณะที่ราชบัณฑิตสถาน (2542) ได้ให้กล่าวถึงความหมายของ การจัดการ ไว้ว่าหมายถึง การสั่งงาน ควบคุมงาน ดำเนินงาน ซึ่งมีส่วนที่สอดคล้องกับแนวคิดของอองรี ฟาโยล์ (1994) (อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิการวรรณ, 2557) ที่ให้ความหมายของการจัดการว่าเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม

ดังนั้น การจัดการ จึงหมายถึงกระบวนการทำงานจากความร่วมมือของกลุ่มผ่านการสื่อสารที่เข้าใจอันดีต่อกันภายใต้ทรัพยากรอันจำกัด (ปวีณา สปิลาเลอร์, 2558 หน้า 42) และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ผ่านการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยบุคลากรเข้าใจมุ่งสู่เป้าหมายความสำเร็จในทิศทางเดียวกัน

จากความหมายของการบริหาร และการจัดการ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการดำเนินงานประกอบไปด้วยทั้งการบริหารและการจัดการ เพื่อให้งานสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น การบริหารจัดการ จึงหมายถึงกระบวนการทางสังคมที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการให้การทำงานต่างๆ ในองค์กรมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนทำงาน การสั่งการ และการควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารทำการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนแน่นอน โดยมีกระบวนการทำงานจากความร่วมมือของกลุ่มผ่านการสื่อสารที่เข้าใจอันดีต่อกัน โดยบุคลากรที่มีความเข้าใจเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายความสำเร็จในทิศทางเดียวกัน

การบริหารส่วนงานต่างๆ ของโรงพยาบาลจะต้องยึดหลักการในการบริหารมาใช้ในการบริหารมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการบริหาร การพัฒนาและแก้ปัญหาของงาน หน่วยงานและองค์การ เมื่อมีปัญหาในการทำงานจะต้องทำการวิเคราะห์และการแก้ปัญหาของการทำงาน โดยการนำปัญหามาเป็นโอกาสในการแก้ปัญหาและการดำเนินงานของโรงพยาบาลจะต้องมีระบบงานในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยระบบงานบริการ ระบบงานสนับสนุนงานบริการ ระบบพัฒนางานบริการ และระบบบริหาร โดยในแต่ละระบบงานจะต้องมีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง และจะต้องมีการวัดผลการดำเนินงานโดยอาศัยดัชนีที่ดีในทางวัด (สมชาติ ไตรักษา, 2559) เลขานุการทางการแพทย์ เป็นบุคลากรในโรงพยาบาลที่จัดอยู่ในระบบงานสนับสนุนงานบริการ ระบบพัฒนางานบริการ และระบบบริหาร ซึ่งเป็นงานที่สำคัญในโรงพยาบาล โดยเป็นหน่วยงานหรือบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญต่อการบริหารจัดการองค์การโรงพยาบาล เป็นผู้ที่ยึดเชื่อมประสานในการดำเนินงานในองค์กรให้ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องเป็นผู้ที่ช่างสังเกตและเป็นผู้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงาน

ขององค์การอย่างรอบคอบ พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวกในการทำงานขององค์การอยู่เสมอ ตลอดจนต้องเป็นผู้ชำนาญรับหรือตอบสนองนโยบายขององค์การหรือเจ้านายอย่างมีเหตุผลอันดี รวมถึงเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลยังเป็นคลังสมองที่มีประสิทธิภาพมีข้อมูลพร้อมสำหรับส่งให้ผู้บริหารตัดสินใจในการบริหารงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ดังนั้นจึงจำเป็นที่เลขานุการทางการแพทย์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจในการจัดการแต่ละหน้าที่และภารกิจของผู้บริหารโรงพยาบาลนั้นๆ เป็นอย่างดีเพื่อสนับสนุนงานของผู้บริหารให้ดำเนินงานต่างๆ ในองค์การให้เกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถพิจารณาได้ว่างานนั้นจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการจัดการได้อย่างไรบ้าง โดยหน้าที่ทางการจัดการที่เลขานุการทางการแพทย์ต้องทราบมีดังนี้

หน้าที่ทางการจัดการ หน้าที่พื้นฐานทางการจัดการ ประกอบด้วยกระบวนการดังต่อไปนี้ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2553 : 3)

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง การเลือกวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ และกำหนดว่าจะทำงานนั้นอย่างไร โดยนำเป้าหมายหรือความสำเร็จขององค์การในอนาคตในระยะสั้น (ระยะเวลาอนาคตอันใกล้) และระยะยาว เป็นหลักในการวางแผน

2) การจัดองค์การ (Organization) หมายถึง การนำเอาแผนงานที่กำหนดไว้มากำหนดหน้าที่สำหรับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จะปฏิบัติภายในองค์การในหน้าที่ต่าง ๆ เป็นการเริ่มต้นของกลไกในการนำเอาแผนงานไปสู่การปฏิบัติ บุคลากรในองค์การได้รับมอบหมายงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายโดยงานของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มต่างประสานสอดคล้องกันสู่ความสำเร็จขององค์การ

3) การนำ (Leading) หมายถึง การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ และการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การเพื่อช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามตั้งอการ วัตถุประสงค์ของการนำ คือการเพิ่มผลผลิตขององค์การโดยผ่านแนวคิดทางด้านการให้ความสำคัญกับคน มากกว่าให้ความสำคัญกับงาน

4) การควบคุม (Controlling) หมายถึง หน้าที่ทางการจัดการสำหรับผู้บริหารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรวัดผลการทงานในองค์การ รวมทั้งการวัดผลการทงานในปัจจุบันเพื่อให้มีมาตรฐาน เช่น มาตรฐานการดำเนินการ มาตรฐานด้านคุณภาพ มีการเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำได้เพื่อปรับปรุงแก้ไขผลการทงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และลดการสูญเสียสิ้นเปลืองเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

การจัดการและทรัพยากรทางการบริหาร งานเลขานุการทางการแพทย์ถือว่าเป็นงานด้านบริการ ที่เป็นการบริการผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งการบริการดังกล่าวจำเป็นต้องใช้หลักการจัดการในการดำเนินงานและมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับทรัพยากรทางการบริหาร (Organizational resources) โดยทรัพยากรทางการบริหารประกอบด้วย บุคลากร (Human) เงิน (Monetary) วัตถุดิบ (Raw material) และเงินทุน งบประมาณที่ใช้ในการทำงาน (Capital) โดยขอให้รายละเอียดเพื่อให้เข้าใจได้มากขึ้น ได้แก่ **ทรัพยากรมนุษย์** คือ บุคลากรที่ทำงานในองค์การผู้ซึ่งมีความรู้ในการทำงาน **ทรัพยากรทางการเงิน** คือ จำนวนเงินที่ผู้บริหารใช้เพื่อผลิตสินค้าและบริการไว้เพื่อขาย **วัตถุดิบ** คือ ส่วนผสมของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ และ **เครื่องมือเครื่องจักร** คือ เครื่องมือสำคัญในกระบวนการผลิต

ทั้งนี้จะต้องทราบว่าการดำเนินงานในหน้าที่ทางการจัดการดังกล่าวข้างต้นมีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถพิจารณาลักษณะของงานนั้น ๆ ว่าสอดคล้องกับควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการจัดการหรือไม่ โดยลักษณะของควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการจัดการ ได้แก่ ควมมีประสิทธิภาพทางการจัดการ (Management efficiency) หมายถึง การที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ในองค์การให้บังเกิดผล

ตามเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดโดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารที่มีอย่างจำกัด โดยผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป และควรมีประสิทธิผลทางการจัดการ (Management effectiveness) หมายถึง การดำเนินงานโดยใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมกับผลผลิตได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ข้างต้นทำให้ทราบว่า เลขานุการถือได้ว่าเป็นผู้ช่วยคนสำคัญของผู้บริหารองค์การ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เลขานุการจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในการบริหารจัดการงานในองค์กรเพื่อที่จะสามารถช่วยงานและเป็นศักยภาพของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เลขานุการควรมีความรู้ในด้านการบริหารจัดการ สามารถวางแผนกำหนดความสำคัญของงาน การจัดสรรงานที่ต้องทำ การบริหารเวลาให้ทำงานให้เสร็จทันกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถลงมือปฏิบัติงานตามแผนและกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้งานสำเร็จได้ด้วยดีตามแผนที่กำหนดไว้ เลขานุการควรมีการเลือกใช้เครื่องมือในการวางแผนและตรวจสอบการดำเนินการตามแผนรวมถึงการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานนั้น ๆ เช่น การกำหนดตารางการปฏิบัติงานของแพทย์และผู้บริหารในโรงพยาบาล โดยใช้เครื่องมือด้านการบริหารจัดการมาช่วยในการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ หรือการทำตารางปฏิบัติงานในการกำหนดรายละเอียดของการทำงานในแต่ละเดือนลงไปอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบลงมือปฏิบัติได้ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้อย่างไม่ผิดพลาด และงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจทำเป็น Bar Chart ที่มีลักษณะการวางแผนในระยะเป็นเดือน เป็นต้น ประกอบการการประยุกต์รวมเข้ากับความรู้ความสามารถด้านงานเลขานุการ และควรปฏิบัติงานภายใต้จรรยาบรรณของเลขานุการที่ดี ทั้งนี้เลขานุการอาจตรวจสอบคุณภาพในการปฏิบัติงานตามวิธีการข้างต้น และองค์กรเองสามารถตรวจสอบความเหมาะสมในหน้าที่เลขานุการด้วยการใช้แบบประเมินคุณสมบัติของเลขานุการจากงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ (ปวีณา สปิไลเลอร์, 2559 : 72)

การทำงานเลขานุการต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ที่ทำงานเลขานุการสามารถตรวจสอบความเหมาะสมกับงานในหน้าที่นี้ได้จากแบบประเมินค่าคุณสมบัติของเลขานุการ เพื่อที่จะให้เลขานุการทราบถึงคุณสมบัติส่วนตัวว่าจะมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่กำลังปฏิบัติอยู่หรือไม่ มีอะไรบ้างที่ต้องพิจารณาปรับปรุงให้คุณสมบัติส่วนตัวเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ ควรจะยึดอาชีพเลขานุการต่อไปหรือควรจะหันไปประกอบอาชีพอย่างอื่น ในการประเมินค่าคุณสมบัติของเลขานุการที่เสนอแนะเพื่อทดลองนี้ ผู้ที่คิดว่าจะประกอบอาชีพเลขานุการควรจะได้ประเมินด้วยตนเองเพราะจะช่วยให้การตัดสินใจ ข้อที่ควรระวังก็มีเพียงแต่อย่า ให้คะแนนสำหรับคุณสมบัติแต่ละข้ออย่างยุติธรรม ปราศจากการลำเอียงเข้าข้างตนเอง

ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน มีจิตสำนึก ทำงานถูกวิธี เป็นขั้นตอนมีระเบียบและเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ในสังคม ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ (สำราญ ศรีคำมูล, 2557)

- 1) มีความซื่อสัตย์ ในการทำงานเราจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และงานที่เราได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และไม่คดโกงหรือหลอกลวงผู้อื่น เราจึงจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน
- 2) มีความเสียสละ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เราจะต้องเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักการให้และการแบ่งปัน ช่วยคนอื่นโดยไม่หวังผล ตอบแทน
- 3) มีความยุติธรรม ในการทำงานเราจะต้องไม่ลำเอียงหรือถือสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่เรารู้สึกดี มีความเป็นกลาง ยึดถือความถูกต้องเป็นหลัก ไม่มัวติดกับเรื่องต่าง ๆ ที่ได้ยินหรือรับฟังจึงจะต้องที่น้ำหนักถือของผู้ร่วมงาน

4) มีความประหยัด ในการทำงานเราต้องรู้จักอดออม ไม่ฟุ่มเฟือย ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยการนำสิ่งที่เหลือใช้หรือสิ่งที่ไม่มีความจำเป็นแล้วมาดัดแปลงซ่อมแซม และแก้ไข เพื่อการทำสิ่งที่ไม่มีความคุ้มค่าให้มีคุณค่ามากขึ้น

5) มีความขยันและอดทน ในการทำงานเราจะต้องมีความมุ่งมั่นต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่องานนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานให้นำปัญหาหรืออุปสรรคนั้นมาปรับปรุงและแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

6) มีความรับผิดชอบ ในการทำงานเราจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายผู้ร่วมงาน ลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพมาผลิตสินค้ารวมทั้งไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

7) มีความตรงต่อเวลา เป็นวินัยพื้นฐานในการทำงาน มีความตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสายและต้องส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนด เพราะถ้าเราไม่ส่งงานตามกำหนดทำให้ผู้ที่ทำงานต่อจากเราได้รับผลกระทบ และทำให้งานนั้นไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สร้างความเสียหายต่อองค์กร

8) มีการประกอบอาชีพที่สุจริต ในการทำงานเราจะต้องเลือกประกอบอาชีพที่สุจริตไม่ทำให้ผู้อื่นไม่เดือดร้อน ไม่เป็นภัยต่อสังคม ซึ่งสังคม ซึ่งสังคมที่ยอมรับอาชีพนั้นเป็นอาชีพที่สุจริต และคนทั่วไปเลือกที่จะประกอบอาชีพนั้น จึงเรียกได้ว่าเรามีการเลือกประกอบอาชีพที่สุจริต

ดังนั้น จะเห็นว่าความหมายของการบริหารและการจัดการที่กล่าวมานั้นเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน จึงทำให้การบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์เป็นงานที่จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความละเอียดรอบคอบ ขยัน ใฝ่ใญ่ในงาน อดทน และใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ เพราะเลขานุการทางการแพทย์เปรียบเสมือนบุคคลสำคัญที่มีบทบาทหน้าที่ในการประสานงาน ขับเคลื่อนให้องค์การดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นและสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ และที่สำคัญจะต้องนำเสนอข้อมูลในการตัดสินใจต่อผู้บริหารได้อย่างถูกต้องแม่นยำทันต่อความต้องการใช้งาน มีความเข้าใจงานของผู้บริหารเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เลขานุการทางการแพทย์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจในการจัดการแต่ละหน้าที่ และภารกิจของผู้บริหารโรงพยาบาลนั้น ๆ เป็นอย่างดีเพื่อสนับสนุนและแบ่งเบางานของผู้บริหารให้ดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์การให้เกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงสามารถพิจารณาได้ว่างานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการจัดการได้อย่างไรบ้าง

ทั้งนี้ ในแต่ละกิจกรรมหลักของระบบบริหารจะดำเนินการตามหน้าที่สำคัญในการบริหารของผู้บริหาร 7 ประการ ตาม POSDCoRB Model ของกูลิคและเออร์วิค (Luther Gulick and Lyndall Urwick, อ้างถึงใน, สุนทร โคตรบรรเทา, 2551 : 56-57) ดังนี้

1) การจัดทำแผนปฏิบัติการ ให้การดำเนินงานกิจกรรมทั้งหลายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่ซ้ำซ้อนทำให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้ “เวลา” เป็นแกนหลัก ในการเชื่อมโยงกิจกรรมทั้งหลายเข้าด้วยกัน โดยจำแนกเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี แผนปฏิบัติการประจำเดือน แผนปฏิบัติการประจำสัปดาห์ และแผนปฏิบัติการประจำวันหรือเวย

2) การจัดองค์การ ให้เหมาะสมกับงานที่จะต้องดำเนินการและทรัพยากรที่มีอยู่โดยจำแนกได้ ดังนี้

2.1) การจัดแบ่งหน่วยงานพร้อมทั้งกำหนดภารกิจของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน

2.2) การจัดตำแหน่งของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานอย่างครบถ้วน และกำหนดคำอธิบายลักษณะงานของตำแหน่ง (job description) และ คำอธิบายลักษณะบุคคลที่จะมาครองตำแหน่ง (job specification) ของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน แน่นนอน และเป็นลายลักษณ์อักษร

3) การจัดบุคลากรที่มีอยู่ ลงในตำแหน่งต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีความสุข และได้ผลิตผลสูงสุดตลอดระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่ง จำแนกเป็นการคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งการปฐมนิเทศก่อนการปฏิบัติงานในตำแหน่ง การสอนงานเมื่อเริ่มต้นปฏิบัติงาน การพัฒนามาตรฐานบุคคล การบำรุงรักษามตรฐานบุคคล และการจัดให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง

4) การอำนวยความสะดวก ให้งานทั้งหลายดำเนินไปได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูง ได้แก่ การสั่งการ การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การติดตามงาน การควบคุมงาน การจูงใจในการทำงาน การแก้ปัญหาในการทำงาน การลงโทษ และการประเมินผลการดำเนินงาน

5) การประสานงาน ให้งานทั้งหลายดำเนินไปได้อย่างสอดคล้องกัน ทั้งการประสานงานภายใน งานภายในและภายนอกหน่วยงานทุกทิศทาง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งในภาวะปกติและในภาวะเร่งด่วนอย่างรวดเร็ว เหมาะสม และต่อเนื่องจนเสร็จสมบูรณ์

6) การรายงาน ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานไปถึงผู้ที่สมควรทราบอย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน และทันเวลา การรายงานจำแนกเป็นกรณีปกติ กรณีเร่งด่วน และกรณีเฉพาะ

7) การจัดงบประมาณ ให้เหมาะสม เพียงพอ ทันเวลา ประหยัด ไม่รั่วไหล และคุ้มค่า การจัดงบประมาณจำแนกเป็นการหาเงิน การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน การจ่ายเงิน การติดตาม การควบคุม การใช้เงิน การตรวจสอบการใช้เงิน และการวิเคราะห์การใช้เงิน

3. การพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์

งานเลขานุการทางการแพทย์จัดเป็นงานบริการและประสานงานให้งานฝ่ายต่างๆ ในโรงพยาบาลดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ดังนั้น การพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ ควรมีการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อนำมาแก้ปัญหาของการทำงานโดยมุ่งเน้นการมองปัญหาเชิงสร้างสรรค์ โดยพิจารณาองค์ประกอบของปัญหาว่า อะไรคือสิ่งที่เป็นปัญหา ผลของปัญหา และสาเหตุของปัญหาในการทำงาน โดยยึดหลักการวิเคราะห์ปัญหาและหลักการแก้ปัญหามาใช้ และมีดัชนีด้านผลงาน ด้านเวลาที่ทำงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง และด้านเศรษฐศาสตร์มาใช้เป็นดัชนีชี้วัดตัวปัญหา และนำปัญหามาเป็นโอกาสในการแก้ไขปัญหานั้นๆ (สมชาติ ไตรรักษา. 2559)

ทั้งนี้ สมชาติ ไตรรักษา (2559) ได้สรุปหลักการและแนวทางที่องค์กรจะต้องใช้ในการบริหารจัดการในปัจจุบัน ซึ่งจะต้องเผชิญกับสภาวะโลกาภิวัตน์ (globalization) ของโลกปัจจุบัน ในการบริหารงานสมัยใหม่ ได้แก่ 1) การใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (real time) 2) การบริหารงานตลอด 24 ชั่วโมงในทุกวัน (all time) 3) การวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องตลอดเวลา (always situation analysis) 4) มุ่งทำงานเป็นหลักโดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (focus on working) 5) การใช้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (customer centered) 6) พัฒนาระบบผู้นำในผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและทุกคน (leadership everyone) 7) การมุ่งพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement-CQI) 8) การทำงานเป็นทีมเดียวกัน (working as a team) 9) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัยกว้างไกล ชัดเจน และถูกต้อง (modern vision) และ 10) การควบคุมคุณภาพ ณ จุดปฏิบัติงาน (quality every-time)

องค์ประกอบของระบบพัฒนางานบริการ ระบบพัฒนางานบริการประกอบด้วย 7 กิจกรรมหลัก คือ

- 1) การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ให้รู้ถึงปัญหา สาเหตุ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขของงานบริการนั้นอย่างถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน ทั้งในด้านงาน หน่วยงานที่เป็นเจ้าของงานบริการ และองค์การที่เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการนั้นๆ เช่น จะพัฒนาอะไร ด้วยวิธีหรือกลยุทธ์ใดจึงน่าจะได้ผลดีที่สุด
- 2) การวางแผนพัฒนางาน ให้ได้แผนงานที่ชัดเจน ครบถ้วน เชื้ออำนาจต่อการนำไปปฏิบัติและการประเมินผลการพัฒนางานบริการนั้น จำเป็นจะต้องวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยทั้งนี้การวางแผนพัฒนานี้ควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมามีส่วนร่วมด้วยตั้งแต่ระยะเริ่มแรก
- 3) การดำเนินงานตามแผน เป็นการดำเนินงานตามแผนพัฒนางานที่เขียนไว้ เพื่อให้ได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ได้แก่ การเตรียมทีมผู้บริหารงานหรือโครงการให้มีความรู้ความเข้าใจในแผนงาน สามารถบริหารแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง การเตรียมผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติตามแผน มีความเข้าใจและเต็มใจในการปฏิบัติงาน การติดตามงาน การประเมินผลและการปรับปรุงเป็นระยะๆ อย่างเหมาะสม ทันเวลา และมีประสิทธิภาพสูง
- 4) การประเมินผลงาน เป็นการประเมินผลทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามแผนพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลสรุปของการดำเนินงานและข้อเสนอแนะในการนำสิ่งที่ได้จากการดำเนินงานไปใช้ประโยชน์
- 5) การนำผลที่ได้จากการดำเนินงานพัฒนาไปใช้ประโยชน์ เพื่อให้เกิดผลดีและคุ้มค่าจากการที่ได้ดำเนินงานมาเริ่มตั้งแต่ด้านการพัฒนาคน การพัฒนางานที่ทำและงานอื่นๆ การพัฒนาหน่วยงาน และการพัฒนาองค์การ โดยการเผยแพร่ไปอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง ทั้งในหน่วยงาน ชุมชน ในประเทศ และต่างประเทศ
- 6) การควบคุม การดูแล การติดตาม และการประสานงาน ให้กิจกรรมทั้งหลายดำเนินไปอย่างเหมาะสม สอดคล้องกัน ไม่ซ้ำซ้อน และมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 7) การจัดระบบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกระบบงาน ให้มีการเชื่อมต่อหรือส่งผ่านระหว่างบุคคลและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันอย่างต่อเนื่อง

4. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษารูปแบบการดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) อันประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงเอกสาร (documentation research) และ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) สำหรับการนำเสนอระเบียบวิธีวิจัยนั้น วิธีดำเนินการวิจัย (methodology) มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (Key information interview) คือ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีข้อมูลในการปฏิบัติงานอาชีพเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร จำนวน 58 โรงพยาบาล (สำนักงานสถิติ

เศรษฐกิจและสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556, หน้า 26) โดยผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงจากผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ราย

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงพยาบาลขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาค้นคว้าโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในประเด็นหัวข้อ รูปแบบ สภาพปัญหาของงานเลขานุการทางการแพทย์ และ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์

4. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือน มิถุนายน 2559

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลการดำเนินงานของงานเลขานุการทางการแพทย์ สภาพโดยทั่วไป ประชากร สภาพปัญหาในการดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

2. การสังเกต (Observation) ใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non – Participant Observation) โดยผู้วิจัยได้สังเกตการดำเนินงานของงานเลขานุการทางการแพทย์ สภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร โดยในการสังเกตนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดเค้าโครงไว้ล่วงหน้า (Structured Observation) การจัดทำเค้าโครงล่วงหน้าโดยการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้รู้ และการสำรวจเบื้องต้น นอกจากนั้นเพื่อความถูกต้องของข้อมูลจะใช้การสังเกตแบบซ้ำๆ

3. การสัมภาษณ์ (Interview) การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสังเกต ประกอบการสัมภาษณ์ และจดบันทึกผลการสัมภาษณ์ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยได้จัดทำแนวคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งได้จากการศึกษาจากเอกสาร การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นในหน่วยงานที่เป็นพื้นที่การวิจัย และการศึกษาจากผู้รู้

เครื่องมือในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. แนวคำถามในการวิจัย (research guideline) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการดำเนินงานในอาชีพเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร และการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงานอาชีพเลขานุการทางการแพทย์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ โดยมีกรอบคำถามหรือแนวทางการสัมภาษณ์ และผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้เครื่องมืออื่นๆ ประกอบ เพื่อให้การรวบรวมข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ประกอบไปด้วย เครื่องบันทึกเสียง กล้องบันทึกภาพ อุปกรณ์เครื่องจดบันทึกข้อมูล และที่สำคัญการวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องมือสำคัญ คือ ตัวผู้ศึกษาวิจัยเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

2. การสร้างแบบสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาเป็นคำถามปลายเปิด ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) เมื่อผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วก็นำไปใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากการศึกษาเอกสาร (Document Research) ตามบริบท (context) และใช้วิธีการตีความ (interpretation) จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ที่ได้จดบันทึกไว้จากปรากฏการณ์ที่มองเห็นเป็นรูปธรรม โดยใช้แนวคิดทฤษฎีเป็นกรอบในการวิเคราะห์ จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าแล้วกำจัดข้อมูลที่ไม่ต้องการออกไป แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (inductive) โดยเขียนเป็นประโยคหรือข้อความตามกรอบแนวคิดทฤษฎีและตอบปัญหาของการวิจัย

6. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูล โดยใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) ได้แก่ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล โดยพิจารณาแหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคลที่แตกต่างกัน

7. ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อศึกษารูปแบบ และสภาพปัญหาในการดำเนินงานของงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. รูปแบบของงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

การดำเนินงานฝ่ายเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครในโรงพยาบาลขนาดกลางมีการจัดแบ่งรูปแบบการปฏิบัติงานของเลขานุการทางการแพทย์ ดังนี้

1.1 งานเลขานุการฝ่ายองค์กรแพทย์ (Medical Staff Organization-MSO) ปฏิบัติงานในส่วนของการบริหารของโรงพยาบาลเป็นหลัก โดยจะมีเลขานุการจำนวน 6-10 คน ซึ่งจะคอยดูแลประสานงานเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ ขององค์กรแพทย์ ได้แก่

1.1.1 รับสมัครแพทย์ใหม่ (Part Time and Full Time) การตรวจสอบประวัติแพทย์ในฐานข้อมูลของแพทยสภา จัดทำประวัติแพทย์แต่ละท่าน รวมถึงการลาต่างๆ ของแพทย์ เช่น การลาป่วย ลากิจ ลาออก หรือลาศึกษาต่อของแพทย์ เป็นต้น

1.1.2 จัดทำตารางปฏิบัติงานของแพทย์ให้เรียบร้อย ได้แก่ ตารางการออกตรวจของแพทย์ การเปลี่ยนแปลงตารางการออกตรวจของแพทย์ การรวบรวมตารางการออกตรวจของแพทย์และแจ้งข้อมูลในระบบ Internet และ Intranet ให้แพทย์ทั้งหมดรับทราบเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการตารางเวลาการออกตรวจของแพทย์ล่วงหน้า เพื่อการบริหารความเสี่ยงในการออกตรวจของแพทย์ในโรงพยาบาล และเพื่อให้การดำเนินงานด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

1.1.3 อำนวยความสะดวกและสนับสนุนงานเอกสารของแพทย์ ได้แก่ การสืบค้นและการจัดพิมพ์บทความวิชาการทางการแพทย์

1.1.4 ประสานงาน แจ้งข้อมูลของแพทย์ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการ

1.1.5 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

1.2 งานเลขานุการโรงพยาบาลที่ดูแลพนักงานบริการและแพทย์ (Medical Administration Organization-MAO) ปฏิบัติงานในส่วนของแพทย์ทุกคนและพนักงานบริการเป็นหลัก โดยจะมีเลขานุการจำนวน 10-20 คน ซึ่งจะคอยดูแลรับผิดชอบงานด้านต่างๆ ดังนี้

1.2.1 งานบริการวิชาชีพให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาล ได้แก่ มาตรฐาน Joint Commission International (JCI) หรือมาตรฐานการดูแลสุขภาพในระดับสากลของ Norske Veritas and Germanischer (DNV GL) (เป็นชื่อจากการรวมกันของ 2 บริษัท คือ DNV เป็นบริษัทจากประเทศนอร์เวย์ และ GL เป็นบริษัทจากประเทศเยอรมนี)

1.2.2 จัดประชุมแพทย์ในโรงพยาบาลและจัดประชุมวิชาการทางการแพทย์ รวมถึงจัดบันทึก รายงานการประชุม โดยจัดทำกรเก็บคะแนนการศึกษาต่อเนื่อง (CME) ให้แพทย์ด้วยเพื่อการใช้ประโยชน์ของแพทย์แต่ละท่าน

1.2.3 งานธุรการ งานสารบรรณ เช่น งานหนังสือเข้า-ออก การดูแลจดหมายและเอกสารพัสดุอื่นๆ ของแพทย์ รับโทรศัพท์ ติดต่อประสานงาน ส่งแฟกซ์ ถ่ายเอกสาร การจัดบริการอาหารสำหรับแพทย์และทำรายงานทางการเงินในการสรุปค่าใช้จ่ายทุกครั้ง รวมถึงการบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่แพทย์ แจ้งข้อมูลแพทย์ในการงด หรือการจัดแพทย์ทดแทนให้แผนกต่างๆ ทราบ

1.2.4 งานอำนวยการและงานที่ได้รับมอบหมายจากโรงพยาบาล ได้แก่ การจัดกิจกรรม สันทนาการให้กับแพทย์ กิจกรรมการพัฒนาตนเองตามที่โรงพยาบาลกำหนด สรุปการทำงานของแพทย์ในแต่ละวัน (Bit Mail) การตรวจสอบยอดผู้ป่วยนอก (OPD) ทุกวัน (ทุกเช้า) การอำนวยความสะดวกในการทำงานด้านต่างๆ ให้แก่แพทย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.3 งานเลขานุการส่วนตัวของกรรมการบริหารโรงพยาบาล (Chief Executive Officer-CEO) ปฏิบัติงานในส่วนของผู้บริหาร (CEO) เป็นหลัก โดยกรรมการบริหารแต่ละท่านจะมีเลขานุการทางการแพทย์ที่คอยช่วยแบ่งเบาภาระในการดำเนินงานในแต่ละด้าน 2-3 คน ซึ่งจะคอยดูแลรับผิดชอบงานด้านต่างๆ ดังนี้

1.3.1 จัดทำตารางนัดหมายของผู้บริหารโรงพยาบาลที่ตนรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการ

1.3.2 กรั่นกรองและตรวจสอบเอกสารเข้า-ออก เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

1.3.3 งานธุรการและงานสารบรรณ ในส่วนของผู้บริหาร ได้แก่ การจัดทำประกาศ จัดทำจดหมายโต้ตอบกับองค์กรภายนอก

1.3.4 การรวบรวมและสรุปข้อมูลสถิติต่างๆ ของโรงพยาบาลเพื่อนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือผู้บริหารสำหรับใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารในการบริหารจัดการองค์การ

1.3.5 ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายตามแนวปฏิบัติของงาน เช่น การประสานงานการประชุมองค์กรแพทย์

2. สภาพปัญหาในการดำเนินงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลาง ในกรุงเทพมหานคร

จากการดำเนินงานในงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาจากการทำงานแล้วพบว่าการทำงานส่วนใหญ่มีการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารจัดการ POSDCoRB ของลูเธอร์ กุลลิค และ ลินดัล เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndall Urwick) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของนักบริหารจัดการ พบว่าในการดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์มีสภาพปัญหาในการดำเนินงานดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน (P-Planning) พบว่า มีการปรับเปลี่ยนแผนงานอยู่เสมอ ดังนั้นเลขานุการทางการแพทย์จะต้องมีแผนสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยงอยู่เสมอในการวางแผนงานในแต่ละงาน เพื่อการบริหารความเสี่ยงในการทำงาน เช่น แพทย์มีการเปลี่ยนแปลงเวลาปฏิบัติงานบ่อยครั้ง

2.2 ด้านการจัดองค์การ (O-Organizing) พบว่าเมื่อมีการแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์การ การกำหนดตำแหน่งงานต่างๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่ไว้แล้ว เมื่อปฏิบัติงานจริงมักจะไม่เป็นไปตามโครงสร้างในการทำงาน มักจะมีการมอบหมายงานที่ไม่ได้มีในแผนการทำงานที่เป็นงานเร่งด่วน (งานด่วน งานจร) ซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาในการดำเนินงานประเภทนี้มากทำให้เกิดผลกระทบต่องานในหน้าที่ ทำให้งานบางงานในหน้าที่มีความล่าช้า และเมื่อแพทย์ขอให้ทำงานด่วนเลขานุการแพทย์มักจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามจรรยาบรรณเลขานุการ

2.3 ด้านการจัดคนทำงาน (S-Staffing) พบว่าการจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาล ได้แก่ ลาออกและการเข้าทำงานใหม่ค่อนข้างบ่อย ทำให้ต้องมีการหาข้อมูลแพทย์เพื่อยืนยันตัวตนของแพทย์ตามข้อมูลแพทย์สภา และต้องมีการปรับเปลี่ยนตารางการออกตรวจค่อนข้างบ่อยเพื่อให้สอดคล้องกับเวลาที่แพทย์ไม่ติดภาระกิจอื่นใด และมักพบปัญหาในเรื่องการเข้าทำงานไม่ตรงเวลาและการขาดงานของแพทย์ที่ทำหน้าที่รักษาผู้ป่วยในโรคเฉพาะด้าน ส่วนในตำแหน่งงานอื่นๆ ยังไม่พบปัญหาใด

2.4 ด้านการนำหรือภาวะผู้นำ (L-Directing) พบว่าในการการอำนวยการสนับสนุนงานต่างๆ ในการดำเนินงานนั้น ยังไม่พบปัญหาใดในงานเลขานุการทางการแพทย์ด้านภาวะผู้นำ ประสานงานที่จะต้องพบกับสถานการณ์ทางด้านการปะทะอารมณ์ของแพทย์และบุคลากรในโรงพยาบาลเพราะทุกคนต้องการความเร่งด่วนของงานของตนก่อน เลขานุการทางการแพทย์จึงต้องมีกลยุทธ์เฉพาะตัวในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีความราบรื่นและสำเร็จลุล่วงด้วยดี

2.5 ด้านการประสานงาน (Co- Coordinating) พบว่าการดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์มักจะพบปัญหาในการประสานงานกับแพทย์ เช่น เกิดการประสานงานผิดพลาดข้อมูลคลาดเคลื่อนตกลั่นแกล้งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารในการสื่อสารในการใช้ศัพท์ทางการแพทย์ หรือข้อมูลทางการแพทย์ เนื่องจากไม่ได้เรียนจบด้านเลขานุการทางการแพทย์มาโดยตรงจึงไม่มีความรู้ทางด้านนี้ทำให้การติดต่อประสานงานในเรื่องที่จะต้องใช้ศัพท์ทางการแพทย์มีการตกลั่นและล่าช้า

2.6 และต้องเผชิญกับสภาวะมรดกมรดกเครือญาติของแพทย์ที่มี Ego สูง และมีการมอบหมายงานที่เป็นงานส่วนตัวของแพทย์ เช่น การจัดทำเอกสารประกอบการสอนของอาจารย์แพทย์ การสืบค้นงานวิจัยของแพทย์ และการจัดส่งบทความวิจัยหรือบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ เป็นต้น

2.7 ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน (R-Reporting) พบว่าการดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์มักจะพบปัญหาในการใช้ศัพท์ทางการแพทย์ หรือข้อมูลทางการแพทย์และไม่ได้เรียนจบด้านเลขานุการทางการแพทย์มาโดยตรงจึงไม่มีความรู้ทางด้านนี้ทำให้การรายงานผลการดำเนินงานล่าช้าและไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร

2.8 ด้านงบประมาณ (B-Budgeting) พบว่าการจัดทำรายงานทางการเงินทางฝ่ายเลขานุการทางการแพทย์ได้มีการจัดทำเอกสารไว้ทุกครั้งตามระเบียบของหน่วยงานจึงไม่พบปัญหาในด้านงบประมาณ แต่อย่างไรก็ตามเลขานุการทางการแพทย์จะต้องดำเนินการด้านเอกสารการเบิกจ่ายล่วงหน้าก่อนการดำเนินงานจึงจะสามารถเบิกจ่ายได้ทันกับการดำเนินงานที่จะต้องใช้งบประมาณ

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

จากการรูปแบบของงานเลขานุการทางการแพทย์ และสภาพปัญหาในการดำเนินงานในงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึกการจากผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake holder) และผู้บริหารโรงพยาบาลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล จึงสามารถสรุปได้ว่าการดำเนินงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ควรจะมีแนวทางในการบริหารจัดการงาน ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านการวางแผน (P-Planning) พบว่า มีการปรับเปลี่ยนแผนงานอยู่เสมอ ดังนั้นเลขานุการทางการแพทย์จะต้องมีแผนสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยงอยู่เสมอในการวางแผนงานในแต่ละงาน เพื่อการบริหารความเสี่ยงในการทำงาน

3.2 ด้านการจัดองค์กร (O-Organizing) พบว่าเมื่อมีการแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์กร การกำหนดตำแหน่งงานต่างๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่ไว้แล้ว เมื่อปฏิบัติงานจริงมักจะไม่เป็นไปตามโครงสร้างในการทำงาน มักจะมีการมอบหมายงานที่ไม่ได้มีในแผนการทำงานที่เป็นงานเร่งด่วน (งานด่วน งานจร) ซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาในการดำเนินงานประเภทนี้มากทำให้เกิดผลกระทบต่องานในหน้าที่ ทำให้งานบางงานในหน้าที่มีความล่าช้า และเมื่อแพทย์ขอให้ทำงานด่วนเลขานุการแพทย์มักจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามจรรยาบรรณเลขานุการ

3.3 ด้านการจัดคนทำงาน (S-Staffing) พบว่าการจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาล ได้แก่ ลาออกและการเข้าทำงานใหม่ค่อนข้างบ่อย ทำให้ต้องมีการหาข้อมูลแพทย์เพื่อยืนยันตัวตนของแพทย์ตามข้อมูลแพทย์สภา และต้องมีการปรับเปลี่ยนตารางการออกตรวจค่อนข้างบ่อยเพื่อให้สอดคล้องกับเวลาที่แพทย์ไม่ติดภาระกิจอื่นใด และมักพบปัญหาในเรื่องการเข้าทำงานไม่ตรงเวลาและการขาดงานของแพทย์ที่ทำหน้าที่รักษาผู้ป่วยในโรคเฉพาะด้าน ส่วนในตำแหน่งงานอื่นๆ ยังไม่พบปัญหาใด

3.4 ด้านการนำหรือภาวะผู้นำ (L-Directing) พบว่าในการการอำนวยการสนับสนุนงานต่างๆ ในการดำเนินงานนั้น ยังไม่พบปัญหาใดในงานเลขานุการทางการแพทย์ด้านภาวะผู้นำ ประสานงานที่จะต้องพบกับสถานการณ์ทางด้านการปะทะอารมณ์ของแพทย์และบุคลากรในโรงพยาบาลเพราะทุกคนต้องการความเร่งด่วนของ

งานของตนก่อน เลขานุการทางการแพทย์จึงต้องมีกลยุทธ์เฉพาะตัวในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีความราบรื่นและสำเร็จลุล่วงด้วยดี

3.5 ด้านการประสานงาน (Co- Coordinating) พบว่าการดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์มักจะพบปัญหาในการประสานงานกับแพทย์ เช่น ต้องเผชิญกับสภาวะอารมณ์เครียดของแพทย์ที่มี Ego สูง และมีการมอบหมายงานที่เป็นงานส่วนตัวของแพทย์ เช่น การจัดทำเอกสารประกอบการสอนของอาจารย์แพทย์ การสืบค้นงานวิจัยของแพทย์ และการจัดส่งบทความวิจัยหรือบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ เป็นต้น

3.6 ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน (R-Reporting) พบว่าการรายงานผลการดำเนินงานมีความล่าช้าในบางครั้งเนื่องจากมักจะมึ้งงานเร่งด่วนที่จะแทรกเข้ามาในระหว่างการทำงานบ่อยครั้งจึงทำให้การทำงานประจำเกิดความล่าช้าและจำเป็นต้องทำให้ทันเวลาโดยนำกลับไปทำที่บ้านด้วย จึงทำให้กระทบกับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน และจำเป็นต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาให้ทันตามเวลาที่กำหนดซึ่งผู้บังคับบัญชามักจะไม่อ่านรายงานแต่จะฟังจากการรายงานจากเลขานุการทางการแพทย์ด้วยการเข้าไปนำเสนอหรือการสรุปให้ฟัง โดยเลขานุการทางการแพทย์จะต้องเตรียมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าไปด้วยในการนำเสนอรายงานเพื่อให้รายละเอียดเพิ่มหากผู้บังคับบัญชาต้องการหรือมีคำถามในประเด็นนั้น ๆ

3.7 ด้านงบประมาณ (B-Budgeting) พบว่าการจัดทำรายงานทางการเงินทางฝ่ายเลขานุการทางการแพทย์ได้มีการจัดทำเอกสารไว้ทุกครั้งตามระเบียบของหน่วยงานจึงไม่พบปัญหาในด้านงบประมาณ แต่อย่างไรก็ตามเลขานุการทางการแพทย์จะต้องดำเนินการด้านเอกสารการเบิกจ่ายล่วงหน้าก่อนการดำเนินงานจึงจะสามารถเบิกจ่ายได้ทันกับการดำเนินงานที่จะต้องใช้งบประมาณ

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง รูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร

จากการรูปแบบของงานเลขานุการทางการแพทย์ และสภาพปัญหาในการดำเนินงานในงานเลขานุการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake holder) และผู้บริหารโรงพยาบาลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล จึงสามารถสรุปได้ว่าการดำเนินงานเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร ควรจะมีแนวทางในการบริหารจัดการงาน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการวางแผน (P-Planning) พบว่า มีการปรับเปลี่ยนแผนงานอยู่เสมอ ดังนั้นเลขานุการทางการแพทย์จะต้องมีแผนสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยงอยู่เสมอในการวางแผนงานในแต่ละงาน เพื่อการบริหารความเสี่ยงในการทำงาน เนื่องจากอาจจะเป็นเพราะการดำเนินงานในองค์การด้านสุขภาพจำเป็นต้องมีการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ป่วยที่ไม่สามารถควบคุมภาวะวิกฤตได้ ดังนั้นการวางแผนจึงต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในโรงพยาบาลอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะต้องเป็นแผนที่มีความยืดหยุ่นและมีแผนรองรับอยู่เสมอ และมีการประสานงานยืนยันอย่างต่อเนื่องโดยใช้ข้อมูลล่าสุด (up date ข้อมูลอยู่ตลอดเวลา) เพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงานของโรงพยาบาล และควรจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการทำงานในแต่ละงานโดย

พิจารณาความเร่งด่วนของงาน และต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนและมีความใหม่ของข้อมูลอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ กัมพลานนท์ (2553, หน้า ก.) ที่ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลชุมชน และพบว่าแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลชุมชนไปสู่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประกอบไปด้วยด้านนโยบายและแผนงาน มีการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ กระบวนการงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ชุมชน มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรและนโยบายสาธารณะ ในขณะที่เออร์ลิช (Ehrlich) ได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาเปรียบเทียบสถานพยาบาลสองแห่งที่มีการใช้รูปแบบการให้บริการที่ต่างกัน โดยใช้วิธีของชไวเกอร์ และวาลซ์ (Schweiger and Walsh, 1990) พบว่าจากการสังเกตจากขั้นตอนการทำงานของโรงพยาบาลประกอบไปด้วยการวางแผน การให้บริการ การออกแบบการให้บริการ และกระบวนการตัดสินใจในระหว่างการให้บริการ และวิธีปฏิบัติการให้บริการรวมถึงการประเมินผลการให้บริการ

1.2 ด้านการจัดองค์การ (O-Organizing) พบว่าเมื่อมีการแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์การ การกำหนดตำแหน่งงานต่างๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่ไว้แล้ว เมื่อปฏิบัติงานจริงมักจะไม่เป็นไปตามโครงสร้างในการทำงาน มักจะมีการมอบหมายงานที่ไม่ได้มีในแผนการทำงานที่เป็นงานเร่งด่วน (งานด่วน งานจร) ซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาในการดำเนินงานประเภทนี้มากทำให้เกิดผลกระทบต่องานในหน้าที่ ทำให้งานบางงานในหน้าที่มีความล่าช้า และเมื่อแพทย์ขอให้ทำงานด่วนเลขานุการแพทย์มักจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามจรรยาบรรณเลขานุการ ควรมีการทบทวนการดำเนินงานอยู่เสมอเพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ ไตรรักษา (2559, หน้า 9) ที่ได้กล่าวถึงหลักและกระบวนการบริหารงานโรงพยาบาล ประกอบไปด้วยหน้าที่พื้นฐานของการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

1.3 ด้านการจัดคนทำงาน (S-Staffing) พบว่าการจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาล ได้แก่ ลาออกและการเข้าทำงานใหม่ค่อนข้างบ่อย ทำให้ต้องมีการหาข้อมูลแพทย์เพื่อยืนยันตัวตนของแพทย์ตามข้อมูลแพทย์สภา และต้องมีการปรับเปลี่ยนตารางการออกตรวจค่อนข้างบ่อยเพื่อให้สอดคล้องกับเวลาที่แพทย์ไม่ติดภาระกิจอื่นใด และมักพบปัญหาในเรื่องการเข้าทำงานไม่ตรงเวลาและการขาดงานของแพทย์ที่ทำหน้าที่รักษาผู้ป่วยในโรคเฉพาะด้าน ซึ่งยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในส่วนของการเลขานุการทางการแพทย์โดยเฉพาะเรื่องของศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไพฑูรย์ จันทสิงห์ และคณะ (2543, หน้า ค.) ที่ได้ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดน่าน และพบว่าการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมักพบปัญหาในเรื่องการเข้าทำงานไม่ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบการเงินและพัสดุ

1.4 ด้านการนำหรือภาวะผู้นำ (L-Directing) พบว่าในการการอำนวยความสะดวกสนับสนุนงานต่างๆ ในการดำเนินงานนั้น ยังไม่พบปัญหาใดในงานเลขานุการทางการแพทย์ด้านภาวะผู้นำ ประสานงานที่จะต้องพบกับสถานการณ์ทางด้านการปะทะอารมณ์ของแพทย์และบุคลากรในโรงพยาบาลเพราะทุกคนต้องการความเร่งด่วนของงานของตนก่อน เลขานุการทางการแพทย์จึงต้องมีกลยุทธ์เฉพาะตัวในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีความราบรื่นและสำเร็จลุล่วงด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไพฑูรย์ จันทสิงห์ และคณะ (2543, หน้า ค.) ที่ได้ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดน่าน และพบว่าการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และสอดคล้องกับจุฑารัตน์ กัมพลานนท์ (2553, หน้า ข.) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน

การส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลชุมชน โดยพบว่าแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลชุมชนไปสู่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประกอบไปด้วยการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้

1.5 ด้านการประสานงาน (Co- Coordinating) พบว่าการดำเนินงานของเลขานุการทางการแพทย์มักจะพบปัญหาในการประสานงานกับแพทย์ เช่น ต้องเผชิญกับสภาวะอารมณ์เครียดของแพทย์ที่มี Ego สูง และมีการมอบหมายงานที่เป็นงานส่วนตัวของแพทย์ เช่น การจัดทำเอกสารประกอบการสอนของอาจารย์แพทย์ การสืบค้นงานวิจัยของแพทย์ และการจัดส่งบทความวิจัยหรือบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ ไตรรักษา (2559, หน้า 11) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดในหลักการบริหารโรงพยาบาลประกอบไปด้วยกลุ่มกิจกรรม 8 กิจกรรม คือ การวิเคราะห์สภาวะการณ์ปัจจุบัน การวางแผนงาน (planning) การดำเนินงานตามแผน (implementing) การประเมินผลการดำเนินงาน (evaluating) การนำสิ่งที่ได้จากการดำเนินงานไปใช้ประโยชน์ (utilizing) การติดตามประสานงานและการควบคุม (monitoring coordinating and controlling) ข้อมูลข่าวสาร (information) และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (continuity)

1.6 ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน (R-Reporting) พบว่าการรายงานผลการดำเนินงานมีความล่าช้าในบางครั้งโดยพบว่าเกิดจากงานเร่งด่วนที่จะแทรกเข้ามาในระหว่างการดำเนินงานจึงทำให้การทำงานประจำเกิดความล่าช้าและจำเป็นต้องทำให้ทันเวลาโดยนักกลับไปทำที่บ้านด้วย จึงทำให้กระทบกับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชามักจะไม่อ่านรายงานแต่ก็จะฟังจากการรายงานจากเลขานุการทางการแพทย์ด้วยการเข้าไปนำเสนอหรือการสรุปให้ฟัง ทั้งนี้เลขานุการทางการแพทย์จะต้องสามารถจัดการงานต่างๆ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคานท์และโรเซนวิก (Kant and Rosenzweig อ้างถึงใน ชนิตา ทองมณโฑ, 2545, หน้า 26) ที่ได้กล่าวถึงการจัดการสมัยใหม่นั้นองค์การจะอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงมาก องค์การจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับค่านิยม สังคม วัฒนธรรม รวมถึงเทคโนโลยีและสังคมแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงทำให้จำเป็นต้องใช้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้นและผู้ปฏิบัติงานในองค์การจะต้องมีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น ดังนั้นบุคลากรจะต้องมีการปรับตัวให้แปรเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมได้ตลอดเวลา

1.7 ด้านงบประมาณ (B-Budgeting) พบว่าการจัดทำรายงานทางการเงินทางฝ่ายเลขานุการทางการแพทย์ได้มีการจัดทำเอกสารไว้ทุกครั้งตามระเบียบของหน่วยงานจึงไม่พบปัญหาในด้านงบประมาณ แต่อย่างไรก็ตามเลขานุการทางการแพทย์จะต้องดำเนินการด้านเอกสารการเบิกจ่ายล่วงหน้าก่อนการดำเนินงานจึงจะสามารถเบิกจ่ายได้ทันกับการดำเนินงานที่ต้องใช้งบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเสาวลักษณ์ เลิศฐิติกุล (2550, หน้า.) ที่ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในหน่วยการเงินและบัญชี งานคลังและพัสดุ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และพบว่าในการบริหารจัดการในแง่ของผู้รับบริการยังไม่มี ความชัดเจน ด้านผู้ปฏิบัติพบว่าการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีน้อย ต่างฝ่ายต่างรับผิดชอบงานของตนเอง และหัวหน้าหน่วยไม่ได้แสดงบทบาทหน้าที่กำกับ ตรวจสอบ ดูแลผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสม การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบทางการเงินยังไม่ค่อยแม่นยำและล่าช้า

9. ประโยชน์

9.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎีและการวิจัยในอนาคต (Theoretical Contributions and Future Direction for Research)

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงทฤษฎี คือ แนวคิดที่นำไปสู่การวิจัยก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสู่การปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในงานเลขานุการทางการแพทย์ ทั้งเชิงโครงสร้างและเชิงจิตวิทยา ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษารูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางในการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ได้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการทางการแพทย์ในอุตสาหกรรมการรักษาพยาบาลและผู้บังคับบัญชาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรที่มีลักษณะที่คล้ายกัน ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าแนวทางในการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ในแต่ละด้านมีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล

สำหรับข้อเสนอเพื่อการวิจัยในอนาคต อาจมีการศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีบริบทในการทำงานที่แตกต่างออกไปโดยมีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณร่วมด้วย โดยอาจมีตัวแปรกลางที่ส่งผ่านข้อเรียกร้องในการทำงานของบุคลากรไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นหัวข้อของกิจกรรมที่องค์กรนั้นมีความสนใจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการงานในส่วนต่างๆ ของโรงพยาบาลต่อไป

9.2 ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions)

การศึกษารูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ โดยการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์จะมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลมาก เนื่องจากการบริหารจัดการโรงพยาบาลหรือองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่ดีและมีการพัฒนามากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Administration) ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้หากบุคลากรได้ทราบและตระหนักถึงรูปแบบสภาพปัญหาและมีการหาแนวทางในการแก้ไขจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานที่ดี (In role Performance) ซึ่งนำไปสู่พัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

10. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำเสนอผลการวิจัยไปใช้

10.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ทั่วประเทศ เพื่อจัดทำรูปแบบการทำงานของอาชีพเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล เพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการแพทย์อาเซียนของประเทศไทยต่อไป

10.2 การศึกษาวิจัยนี้จะสามารถเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาการทำงานของสถานพยาบาลได้อย่างยั่งยืน เนื่องจากการทราบถึงรูปแบบการทำงานและสภาพปัญหาในการทำงานที่สามารถนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน โดยองค์กรทางการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข และสถานพยาบาลต่าง ๆ สามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ทั่วประเทศ เพื่อจัดทำรูปแบบการทำงานของอาชีพเลขานุการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล เพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการแพทย์อาเซียนของประเทศไทยต่อไป

11. สรุป

จากการศึกษา รูปแบบ สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ เป็นการศึกษารูปแบบงานของเลขานุการ งานเลขานุการหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความชำนาญในงานหลักตลอดจนต้องมีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบสูง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและฉับไว มีการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ดังนั้นจากรูปแบบ สภาพปัญหาที่พบ จึงได้นำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการงานเลขานุการทางการแพทย์ โดยโรงพยาบาลควรมีการกำหนดขอบเขตในการปฏิบัติงาน (Scope of job responsibility) ของเลขานุการทางการแพทย์ที่ชัดเจน และมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงพยาบาล ศัพท์สามัญทางการแพทย์ และการบริหารจัดการงานเอกสารและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถเข้าใจงานของผู้บริหารและช่วยแบ่งเบาภาระงานผู้บริหารได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น ทั้งนี้ควรรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถในด้านเลขานุการทางการแพทย์โดยตรงที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องทำการฝึกอบรมความรู้ในงานเลขานุการทางการแพทย์เพื่อเป็นการลดต้นทุนและลดระยะเวลาในการพัฒนาบุคลากร

12. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลสำคัญ อันเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

จุฑารัตน์ กัมพลานนท์. (2553). แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลชุมชน.

วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ชนิดา ทองมณเฑาะ. (2545). การบริหารจัดการในโรงพยาบาลเฉพาะทางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.

วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ดรักเกอร์, ปีเตอร์ เอฟ. (2551). *สุดยอดปรมาจารย์ด้านการบริหารจัดการ-Classic Drucker*. กรุงเทพฯ :

ธรรมมลการพิมพ์

พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2557). บทบาทหน้าที่ในงานเลขานุการทางการแพทย์. บทสัมภาษณ์. พิธีมอบตราสัญลักษณ์

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเลขานุการทางการแพทย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ไพฑูรย์ จันทสิงห์. (2543). ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัด

น่าน. ศูนย์ศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น รายงานวิจัย สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์

ปวีณา สปิไลอร์. (2558), *หลักการเลขานุการทางการแพทย์*. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร

- ปานทิพย์ เปลี่ยนโมฬี. (2552). ยุทธศาสตร์สร้างชื่อ Medical Hub เมืองไทย. วารสารอุตสาหกรรมสาร. บริษัท ซี แอ็ด โปรโมชัน (1997) จำกัด
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2558). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (ภาษาไทย). นนทบุรี: สถาบัน
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2555. กรุงเทพมหานคร. สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2558). การวิเคราะห์ภาระงานบุคลากรสายสนับสนุนในหน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กระทรวงสาธารณสุข. สืบค้นเมื่อ 2558, กุมภาพันธ์ 27, เข้าถึงได้จาก <http://www.med.nu.ac.th/fom/th/nuh2015/nuhMain.php?mod=secretary>
- สมชาติ ไตรรักษา. (2559). หลักการและกระบวนการบริหารโรงพยาบาล. คณะสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล สืบค้นเมื่อ 2559, เมษายน 15, เข้าถึงได้จาก http://ns2.ph.mahidol.ac.th/phklb/knowledgefiles/no1_1.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558. บริษัท วิชั่น พรินท์แอนด์มีเดีย จำกัด
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2551). หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ปัญญาชน
- สิริวงศ์ กลั่นคำสอน. (2552). สภาวะอุตสาหกรรมยาและการแพทย์ในประเทศไทย. วารสารอุตสาหกรรมสาร. บริษัท ซี แอ็ด โปรโมชัน (1997) จำกัด
- เสาวลักษณ์ เลิศฐิติกุล. (2550). แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในหน่วยการเงินและบัญชี งานคลังและพัสดุ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Ehrlich, Sonna. (2000). *A case study of hospital manager: Process and outcome*. DNS Dissertation, Indiana University School of Nursing

การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เครือข่ายในการศึกษาการแข่งขัน ความเป็นศูนย์กลางทางการบินในภูมิภาคอาเซียน Application of Network Analysis to Study the Competition of Aviation Hub in ASEAN

อรัทัย ณรงค์ชัย¹ คมกริช วงศ์แซ² ณัฐฐิ์ ธารเจริญ³ และชุตินญา คันทะพนิต⁴
Orathai Narongchai¹ Komkrit Wongkhae² Nut Thancharoen³ Chutiya Kanthapanit⁴

บทคัดย่อ

การขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินในอาเซียนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจภายในภูมิภาค การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นศูนย์กลางทางการบินและการแข่งขันสร้างเครือข่ายของอุตสาหกรรมการบินในอาเซียนโดยใช้ข้อมูลจำนวนเที่ยวบินต่อวันระหว่างท่าอากาศยานของประเทศในกลุ่มอาเซียน จำนวน 120 ท่าอากาศยาน จำนวน 5,093 เที่ยวบิน วัดดัชนีความเป็นศูนย์กลางโดยใช้โปรแกรม Ucinet 6.0 พบว่า ท่าอากาศยานนานาชาติ Soekarno-Hatta (CGK) ประเทศอินโดนีเซียมีค่าความเป็นศูนย์กลาง (Degree Centrality) สูงที่สุด ท่าอากาศยานนานาชาติ Kuala Lumpur (KUL) ประเทศมาเลเซีย มีค่าความเป็นศูนย์กลางความใกล้ชิด (Closeness Centrality) สูงที่สุด และ ท่าอากาศยานนานาชาติ Manila Ninoy Aquino (MNL) ประเทศฟิลิปปินส์ มีค่าคั่นกลาง (Betweenness Centrality) มากที่สุด สนามบินที่มีการแข่งขันการสร้างเครือข่ายมากที่สุดได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติ Changi (SIN) ประเทศสิงคโปร์ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าความเป็นศูนย์กลางของท่าอากาศยานในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ปริมาณเที่ยวบินที่ท่าอากาศยานต่อปี และอายุของท่าอากาศยาน ส่วนในทิศทางตรงข้าม คือ ท่าอากาศยานที่ดำเนินงานโดยรัฐบาล ส่วนการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการแข่งขันที่วัดจากค่าความแตกต่างของค่าความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของสายการบินที่ท่าอากาศยาน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลในทิศทางเดียวกันได้แก่ ปริมาณสายการบินที่ถือเอาท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางทางการบิน ส่วนในทางตรงข้าม ได้แก่ จำนวนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานต่อปี และท่าอากาศยานที่ดำเนินงานโดยรัฐบาล ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางทางการบินของภูมิภาค

คำสำคัญ: การแข่งขันในอุตสาหกรรมการบิน, การวิเคราะห์เครือข่าย, ศูนย์กลางทางการบิน, อาเซียน

¹ นิสิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3,4} อาจารย์คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{*} Bachelor's degree student, Business Economics Program, Mahasarakham business school, Mahasarakham University

^{2,3,4} Lecturer, Mahasarakham business school, Mahasarakham University

Abstract

Expansion of aviation industry in ASEAN enhances the movement of production factors and economic growth in the region. This study aimed to examine centralities and network competition of aviation industry. Data of daily aviation movement from 120 airports was used to measure centrality indices by Ucinet6.0 software. The finding revealed that Soekarno-Hatta International Airport (CGK) of Indonesia, Kuala Lumpur International Airport (KUL) and Manila Ninoy Aquino International Airport (MNL) of Philippines were the highest in term of degree, closeness and betweenness centrality in the region respectively. Singapore Changi Airport (SIN) of Singapore was the highest networking competition. Factors positively affecting degree of centrality were annual number of flights and age of airport. For overall networking competition, number of hub airlines has the same direction of completion level, but number of passengers and government operated airport were negative direction to competition. The results from this study led to beneficial guidance for implementation policies in order to enhance.

Keywords: Aviation Centrality, Aviation Competition, Network Analysis, ASEAN

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญและทำรายได้เป็นจำนวนมากในหลายๆ ประเทศ เพราะมีความเกี่ยวโยง และสำคัญกับอุตสาหกรรมอื่นๆ หลายอุตสาหกรรมโดยเฉพาะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้วทุกๆ ประเทศมีเป้าหมายที่จะเป็นศูนย์กลางของการรวมกลุ่มทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และด้านอื่นๆ ดังนั้นการที่จะดึงดูดนักลงทุนและนักท่องเที่ยวได้นั้น การเดินทางที่สะดวกสบายถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนในส่วนนี้ได้

ในทุกๆ ประเทศต่างมีสายการบินแห่งชาติที่มีการพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่อง และสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers : LCCs) ที่มีการพัฒนาและเกิดขึ้นใหม่เรื่อยๆ ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการบินมีรายได้เพิ่มขึ้นจาก 3.69 แสนล้านเหรียญสหรัฐ เป็น 7.46 แสนล้านเหรียญสหรัฐ ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินในระดับนานาชาติเติบโตต่อเนื่องคือการเกิดขึ้นและขับเคลื่อนของสายการบินประเภทต้นทุนต่ำ ซึ่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดถึงร้อยละ 25 และยังมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต สำหรับตลาดการบินในอาเซียนสายการบินต้นทุนต่ำมีสัดส่วนถึงร้อยละ 60 ของอุตสาหกรรมการบินในภูมิภาค (International Air Transport Association, 2015) แสดงให้เห็นว่าสายการบินต้นทุนต่ำกลายเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ในภูมิภาคอาเซียนมีการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินที่สูงขึ้นเพื่อรับมือกับการเกิดขึ้นใหม่ของสายการบินต้นทุนต่ำ หนึ่งในตัวแปรที่สำคัญในการแข่งขันคือการสร้างเครือข่ายทางการบินของสายการบิน (Barros and Wanke, 2015) และการสร้างเครือข่ายของท่าอากาศยาน (Fageda and Flores-Fillol, 2015) นอกจากนี้การวัดความเป็นศูนย์กลางและเครือข่ายภายในอุตสาหกรรมยังสามารถที่จะกำหนดคู่แข่ง หรือคู่ค้าได้ เพื่อคาดการณ์สถานการณ์และเตรียมรับมือได้ทันต่อสภาวะการแข่งขัน (Adler and Smilowitz, 2007) ที่มีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ เพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางทางการบินของภูมิภาคต่อไป

เพื่อแสดงถึงการมีเครือข่าย และค่าความเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมการบินในภูมิภาคอาเซียน โดยใช้เครื่องมือ Network Analysis หรือ การวิเคราะห์เครือข่ายเพื่อการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างองค์กรกับองค์กร หรือระหว่างบุคคลกับบุคคล และมีวัตถุประสงค์และความต้องการบางอย่างร่วมกัน ดำเนินกิจกรรมโดยยังคงความเป็นเอกเทศไม่ขึ้นต่อกัน (เสรี พงศ์พิศ, 2548) และค่าความเป็นศูนย์กลางขององค์กร การศึกษาครั้งนี้ใช้วัดค่าความเป็นศูนย์กลางของท่าอากาศยานในภูมิภาคอาเซียน ค่าความเป็นศูนย์กลางของสายการบินในอาเซียนที่มีเที่ยวบินมากที่สุด 18 สายการบิน รวมทั้งการมีเครือข่าย เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินในอาเซียน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทความนี้นำเสนอวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันการสร้างเครือข่ายทางการบิน ในพื้นที่การเปิดให้บริการทางการบิน Pels (2009) พบว่า การเปิดเสรีทางการบินภายใต้ข้อตกลงทวิภาคี ตลาดการบินสายการบินส่วนใหญ่ใช้วิธีการสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างพันธมิตรรวมทั้งสายการบินต้นทุนต่ำจนทำให้มีผลกำไรที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ Adler and Smilowitz (2007) พบว่า การควบรวมกิจการ และการแข่งขันด้านราคาทำให้มีบางสายการบินที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบินต้องออกไป ส่วนผู้ที่อยู่ได้นั้นต้องเร่งสร้างตัวเองให้แข็งแกร่งด้วยการสร้างเครือข่ายโดยเฉพาะเครือข่ายระหว่างประเทศ ทั้งนี้ Lin and Mantin (2015) พบว่า ท่าอากาศยานใดที่มีค่าความเป็นศูนย์กลางค่อนข้างใหญ่ซึ่งเป็นของเอกชนรัฐบาลจะมีความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนให้เป็นศูนย์กลางทางการบินระหว่างประเทศ ในส่วนงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นศูนย์กลางทางการบิน Redondi, Malighetti and Paelari (2011) พบว่าการเป็นศูนย์กลางทางการบินระหว่างประเทศขึ้นอยู่กับเวลาในการบิน ซึ่งท่าอากาศยานที่ตั้งอยู่ในภูมิศาสตร์ที่ต่างกันจะมีการแข่งขันกันการใช้เวลาจากต้นทางถึงปลายทางเดียวกัน ส่วน Takebayashi (2015) การที่ท่าอากาศยานมีการเชื่อมต่อกับรถไฟความเร็วสูงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ท่าอากาศยานนั้นกลายเป็นศูนย์กลางทางการบินไปด้วย และ Jantachalobon, Vanichkobchinda and Suthikarnnarunai (2014) ศึกษาวิเคราะห์เครือข่ายสายการบินของท่าอากาศยานนานาชาติในภูมิภาคอาเซียน จำนวน 10 ท่าอากาศยาน พบว่า ท่าอากาศยานที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุดคือ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (BKK) ท่าอากาศยานนานาชาติ Changi (SIN) ท่าอากาศยานนานาชาติ Kuala Lumpur (KUL) เป็นท่าอากาศยานนานาชาติ Soekarno-Hatta (CGK) และ ท่าอากาศยานนานาชาติ Manila Ninoy Aquino (MNL) ซึ่ง 3 ท่าอากาศยานแรกเป็นศูนย์กลางทางการบินที่สำคัญในภูมิภาคอาเซียน

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายทางการบินในอาเซียน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของท่าอากาศยาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการแข่งขันในการเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของสายการบินที่ท่าอากาศยาน

4. วิธีการศึกษาและแหล่งที่มาของข้อมูล

จากงานวิจัยที่เคยมีการศึกษาผ่านมามีการศึกษาถึงผลที่ได้จากการสร้างเครือข่ายทางการบินและทำให้เป็นศูนย์กลางทางการบิน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าความเป็นศูนย์กลางทางการบินยังมีการศึกษาอยู่น้อย

4.1 ศึกษาความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายทางการบินในอาเซียน

การศึกษานี้ศึกษาความเป็นเครือข่ายโดยใช้เมทริกซ์เครือข่ายจำนวนเที่ยวบินต่อวันระหว่างท่าอากาศยานของประเทศในกลุ่มอาเซียน จำนวน 120 ท่าอากาศยาน เพื่อดำหนดค่าความเป็นศูนย์กลางโดยใช้การวิเคราะห์เครือข่าย (Network Analysis) ด้วยโปรแกรม Ucinet 6.0 กำหนดค่า Centrality (Wasserman and Faust 1994) ดังนี้

Degree centrality ศูนย์กลางในเครือข่ายนั้นคือเหล่าศูนย์รวมกิจกรรมที่มีความเชื่อมโยงเป็นส่วนใหญ่กับศูนย์รวมกิจกรรมอื่นๆ โดยค่าที่มากที่สุดคือจุดที่เป็นศูนย์กลางของเครือข่าย มีสมการทางคณิตศาสตร์ ดังนี้

$$C_D = \sum_{j=1}^n n_{ij} \quad (1)$$

Closeness centrality เป็นการวัดถึงความเร็วของศูนย์รวมกิจกรรมหนึ่งๆ ที่จะสามารถทำการเชื่อมต่อไปยังศูนย์รวมกิจกรรมอื่นๆ โดยค่าที่มากที่สุดคือจุดที่มีความใกล้ชิดกับจุดอื่นๆมากที่สุดมีสมการทางคณิตศาสตร์ดังนี้

$$C_C(n_i) = \sum_{j=1}^g d(n_i, n_j) \quad (2)$$

Betweenness centrality ศูนย์รวมกิจกรรมใดก็ตามซึ่งอยู่ระหว่างกลางการเชื่อมโยงของศูนย์รวมกิจกรรมอื่นๆ ก็เป็นเสมือนศูนย์รวมกิจกรรมศูนย์กลางของเครือข่าย โดยค่าที่มากที่สุดคือจุดที่มีระยะทางที่น้อยที่สุดที่เชื่อมระหว่างจุดหนึ่งกับอีกจุดหนึ่ง มีสมการทางคณิตศาสตร์ ดังนี้

$$C_B(n_i) = \sum_{j \neq k} \frac{g_{jik}}{g_{jk}} \quad (3)$$

เมื่อ N = จำนวนเส้นทางที่ต้องการหา

n = จำนวนสนามบินที่ต้องการศึกษา

จากการพิจารณาค่าความเป็นศูนย์กลางทั้ง 3 ค่า ค่าความเป็นศูนย์กลางที่มีค่ามากแสดงว่าท่าอากาศยานนั้นมีการแข่งขันน้อย ในทางตรงข้ามค่าความเป็นศูนย์กลางที่มีค่าน้อยแสดงว่าท่าอากาศยานนั้นมีการแข่งขันมาก

4.2 แบบจำลองเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายทางการบินในอาเซียน

การศึกษานี้ใช้ข้อมูลเที่ยวบินต่อวันระหว่างท่าอากาศยานที่มีค่าความเป็นศูนย์กลางสูงสุด 50 อันดับแรกในอาเซียนจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายทางการบินในอาเซียน โดยมีแบบจำลองในการศึกษาดังนี้

$$LIDG_i = \beta_0 + \beta_1 AGE_i + \beta_2 TPG_i + \beta_3 ACM_i + \beta_4 RUN_i + \beta_5 OPT_i + \beta_6 HUB_i + \beta_7 RWA_i$$

เมื่อ $LIDG$ = ค่า Log ของค่าความเป็นศูนย์กลางของท่าอากาศยาน

AGE = อายุของท่าอากาศยาน (ปี)

TPG = จำนวนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยาน ต่อปี (คน)

ACM = จำนวนเที่ยวบินที่มีการเคลื่อนย้ายที่ท่าอากาศยานต่อปี (เที่ยว)

RUN = ความยาวของรันเวย์ (ฟุต)

OPT = 1 รัฐบาลถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 50

และ OPT = 0 รัฐบาลถือหุ้นน้อยกว่าร้อยละ 50

HUB = จำนวนสายการบินที่ถือเอาท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางทางการบิน (สายการบิน)

RWA = 1 รันเวย์ยาวมตะตอย และ RWA = 0 อื่นๆ

4.3 แบบจำลองเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการแข่งขันที่วัดจากค่าความแตกต่างของค่าความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของสายการบินที่ทำอากาศยาน

แบบจำลองนี้เลือกทำอากาศยานที่มีค่าความเป็นศูนย์กลางสูงที่สุด 20 อันดับแรกจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และสายการบินในอาเซียนที่มีเที่ยวบินมากที่สุด 18 สายการบิน เพื่อวัดจากค่าความแตกต่างของค่าความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของสายการบินที่ทำอากาศยาน โดยมีสูตรในการคำนวณค่าความแตกต่างดังนี้

$$IDT_i = \frac{2}{N(N-1)} \sum (IDG_i - IDG_j)_{i \neq j}$$

และใช้ตัวแปรต้นเดียวกันกับแบบจำลองที่ 1 โดยมีแบบจำลองในการศึกษาดังนี้

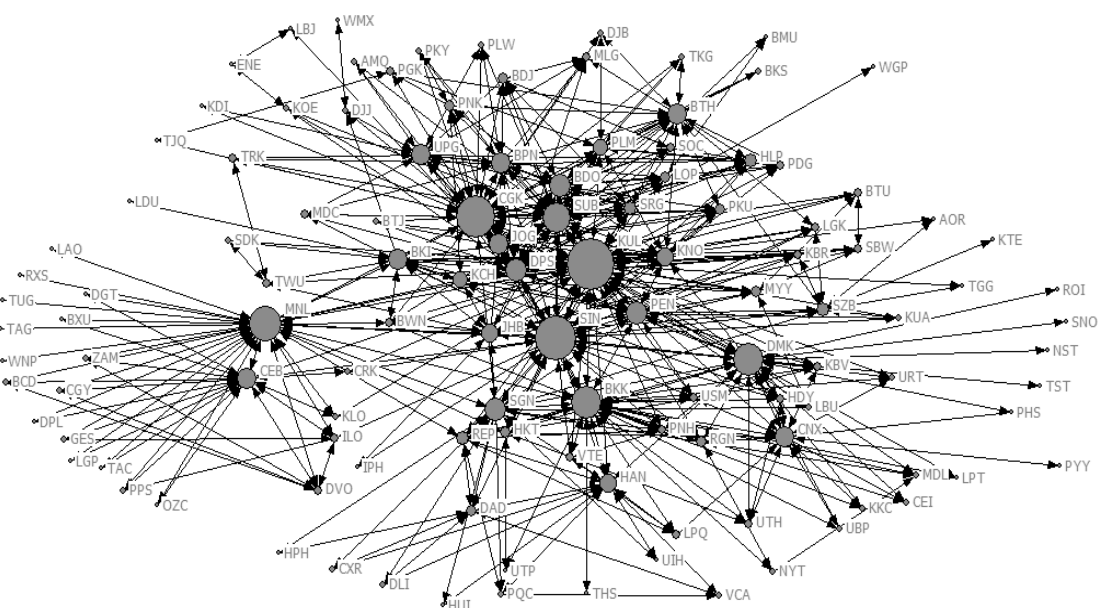
$$LIDT_i = \beta_0 + \beta_1 AGE_i + \beta_2 TPG_i + \beta_3 AMC_i + \beta_4 RUN_i + \beta_5 OPT_i + \beta_6 HUB_i + \beta_7 RWA_i$$

เมื่อ $LIDT$ = ค่า Log ของค่าความเป็นศูนย์กลางของทำอากาศยานที่มีค่าความเป็นศูนย์กลางสูงที่สุด 20 อันดับแรก

5. ผลการศึกษา

5.1 ความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายทางการบินจากการแข่งขันสร้างเครือข่ายของอุตสาหกรรมการบินในอาเซียน

ผลการศึกษาข้อมูลค่าความเป็นศูนย์กลางทางการบินโดย Network Analysis ซึ่ง ทำอากาศยานนานาชาติ Soekarno-Hatta (CGK) ในอินโดนีเซีย มีค่าความเป็นศูนย์กลาง (Degree Centrality) สูงที่สุดเท่ากับ 442 ทำอากาศยานนานาชาติ Kuala Lumpur (KUL) ประเทศ มาเลเซีย มีค่าความเป็นศูนย์กลางความใกล้ชิด (Closeness Centrality) สูงที่สุดเท่ากับ 61.026 และ ทำอากาศยานนานาชาติ Manila Ninoy Aquino (MNL) ในฟิลิปปินส์ มีค่า คั่นกลาง (Betweenness Centrality) มากที่สุดเท่ากับ 3,517.879 แสดงได้ ดังรูปที่ 1 และตารางที่ 1



รูปที่ 1 แสดงการเชื่อมโยงเครือข่ายทางการบินของทำอากาศยานในภูมิภาคอาเซียน วัดจากขนาดของ Degree Centrality

ตาราง 1 แสดงค่าความเป็นศูนย์กลาง ค่าความเป็นศูนย์กลางประเภทความใกล้เคียง และค่าชั้นกลางของท่าอากาศยานในอาเซียน

Airport	Degree	Closeness	Betweenness
CGK	442	57.49	2918.32
KUL	349	61.03	3261.75
DMK	285	50.64	1806.69
BKK	259	54.34	1639.61
MNL	243	54.59	3517.88
SUB	215	48.77	615.01
SIN	205	56.67	1981.47
SGD	184	51.52	1197.14
DPS	134	51.97	1200.00
HAN	124	44.07	496.83

5.2 การแข่งขันเป็นศูนย์กลางของสายการบินที่ระดับสนามบิน

สนามบินที่มีการแข่งขันการสร้างเครือข่ายของสายการบิน แสดงได้ดังตารางที่ 2

ตาราง 2 แสดงการแข่งขันการสร้างเครือข่าย

Airport	ค่าความเป็นศูนย์กลาง
SIN	0.090
BKI	0.133
PEN	0.172
KUL	0.250
BKK	0.323
HAN	0.341
CNX	0.343
SGN	0.363
HKT	0.421
CGK	0.459

จากตารางจะเห็นว่า SIN มีค่าความแตกต่างของค่าความเป็นศูนย์กลางน้อยที่สุด แสดงว่า ท่าอากาศยานนานาชาติ Changi (SIN) ประเทศสิงคโปร์ มีการแข่งขันการสร้างเครือข่ายมากที่สุด ส่วน CGK มีค่าความแตกต่างของค่าความเป็นศูนย์กลางมากที่สุด ซึ่งแสดงว่า ท่าอากาศยานนานาชาติ Soekarno-Hatta (CGK) การแข่งขันการสร้างเครือข่ายน้อยที่สุด

5.3 แบบจำลองเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายทางการบินในอาเซียน

ผลการประมาณค่าสมการด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares : OLS) แสดงได้ดังตารางที่ 3 ซึ่งตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อค่าความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายทางการบินในอาเซียน ได้แก่ ปริมาณเที่ยวบินที่มีการเคลื่อนย้ายที่ท่าอากาศยานต่อปี และอายุของท่าอากาศยาน ส่วนในทิศทางตรงข้าม คือ ประเภทของผู้ประกอบการท่าอากาศยาน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -1.05×10^{-5} 0.004 และ 0.360 ตามลำดับ ซึ่งอธิบายได้ว่าถ้าปริมาณเที่ยวบินที่มีการเคลื่อนย้ายที่ท่าอากาศยานต่อปีเพิ่มขึ้น 1 เที่ยวบิน จะทำให้ค่าความเป็นศูนย์กลางเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.05×10^{-5} ถ้าอายุของท่าอากาศยานเพิ่มขึ้น 1 ปี จะทำให้ค่าความเป็นศูนย์กลางทางการบินเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.004 และถ้าประเภทของผู้ประกอบการท่าอากาศยานเป็นรัฐบาลจะมีค่าความเป็นศูนย์กลางทางการบินน้อยกว่าประเภทเอกชนเท่ากับร้อยละ 0.360 ทั้งนี้ความผันแปรของตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผันแปรของค่าความเป็นศูนย์กลางทางการบินได้ร้อยละ 82.8 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ในแบบจำลองที่ทำการศึกษาด้วยข้อมูลภาคตัดขวาง

ตาราง 3 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นศูนย์กลางทางการบินในอาเซียน

Variables	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-stat	P-value
	B	Std. Error			
Constant	2.749	0.447		6.149	0.000***
AGE	0.004	0.002	.086	2.099	0.042**
TPG	-2.21E-08	2.00E-08	.136	-1.106	0.275
ACM	1.05E-05	3.36E-06	.731	3.138	0.003***
RUN	6.33E-05	4.89E-05	-.009	1.293	0.203
OPT	-0.360	0.167	-.065	-2.153	0.037**
HUB	0.046	0.034	-.072	1.355	0.183
RWA	0.115	0.161	.126	0.720	0.475

R-Squared =0.828, Adjusted R-Squared=0.797, P-value=0.000, F-stat=26.897, Observations=48

5.4 แบบจำลองเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการแข่งขันที่วัดจากค่าความแตกต่างของค่าความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของสายการบินที่ทำอากาศยาน

เมื่อวัดค่าความเป็นศูนย์กลางแล้วจะได้ค่าความเป็นศูนย์กลางของค่าอากาศยานโดยศึกษาท่าอากาศยานที่มีค่าความเป็นศูนย์กลาง 20 อันดับแรก ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการแข่งขันที่วัดจากค่าความแตกต่างของค่าความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของสายการบินที่ทำอากาศยาน แสดงได้ดังตารางที่ 4

ตาราง 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการแข่งขันที่วัดจากค่าความแตกต่างของค่าความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของสายการบินที่ทำอากาศยาน

Variables	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-stat	P-value
	B	Std. Error			
Constant	3.566	3.024		1.179	0.261
AGE	0.0009	0.010	.063	0.086	0.932
TPG	-1.63E-07	7.50E-08	-2.495	-2.166	0.051*
ACM	1.69E-05	1.39E-05	2.070	1.218	0.246
RUN	-0.0002	0.0003	.179	-0.927	0.372
OPT	-2.731	1.420	-.584	-1.923	0.078*
HUB	0.680	0.237	.382	2.866	0.014**
RWA	-0.162	0.934	.131	-0.174	0.086

R-Squared=0.616, Adjusted R-Squared=0.393, P-value=0.058, F-stat=2.758, Observations=20

จากผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ปริมาณสายการบินที่ถือเอาท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางทางการบิน ส่วนในทางตรงข้าม ได้แก่ จำนวนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานต่อปี และประเภทของผู้ประกอบการท่าอากาศยาน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.680, 1.63×10^{-7} และ 2.731 ตามลำดับ ซึ่งอธิบายได้ว่าถ้าปริมาณสายการบินที่ถือเอาท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางทางการบินเพิ่มขึ้น 1 เที่ยวบิน จะทำให้ค่าความแตกต่างความเป็นศูนย์กลางเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.680 ส่วนจำนวนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานต่อปีเพิ่มขึ้น 1 คน จะทำให้ค่าความเป็นศูนย์กลางลดลงร้อยละ 1.63×10^{-7} และถ้าประเภทของผู้ประกอบการท่าอากาศยานเป็นรัฐบาล มีค่าความเป็นศูนย์กลางทางการบินน้อยกว่าประเภทเอกชนเท่ากับร้อยละ 2.731 ทั้งนี้ความผันแปรของตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผันแปรของค่าความเป็นศูนย์กลางทางการบินได้ร้อยละ 61.6 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ในแบบจำลองที่ทำการศึกษาด้วยข้อมูลภาคตัดขวาง

6.สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ได้ศึกษาความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายทางการบินจากการแข่งขันสร้างเครือข่ายของอุตสาหกรรมการบินในอาเซียน โดยใช้ข้อมูลจำนวนเที่ยวบินต่อวันระหว่างท่าอากาศยานของประเทศในกลุ่มอาเซียน จำนวน 120 ท่าอากาศยาน ผลการศึกษาพบว่า ท่าอากาศยานนานาชาติ Soekarno-Hatta (CGK) ประเทศอินโดนีเซีย มีค่าความเป็นศูนย์กลาง (Degree Centrality) สูงที่สุด ซึ่งเป็นท่าอากาศยานหลักของอินโดนีเซีย มีประชากรมากที่สุดในอาเซียนและมีขนาดเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุด ท่าอากาศยานนานาชาติ Kuala Lumpur (KUL) ประเทศมาเลเซีย มีค่าความเป็นศูนย์กลางประเภทความใกล้ชิด (Closeness Centrality) สูงที่สุด ซึ่งเป็นท่าอากาศยานหลักของมาเลเซียที่เป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวและผู้ใช้งานเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นประเทศที่มีพลังงานมากรวมทั้งมีความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมากที่สุดในอาเซียน และท่าอากาศยานนานาชาติ Ninoy Aquino (MNL) ประเทศฟิลิปปินส์ มีค่าศูนย์กลาง (Betweenness Centrality) มากที่สุด เป็นประเทศที่มีภูมิศาสตร์เป็นเกาะแก่งน้อยใหญ่ และมีประชากรมากการเดินทางทางอากาศถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการเดินทางมายังท่าอากาศยานหลักของประเทศ ท่าอากาศยานที่มีการแข่งขันการสร้างเครือข่ายมากที่สุด ได้แก่ ท่าอากาศยาน

นานาชาติ Changi (SIN) ประเทศสิงคโปร์ เพราะปัจจุบันประเทศสิงคโปร์เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของอาเซียน เน้นขยายระบบเศรษฐกิจยังภาคบริการ จึงทำให้การแข่งขันที่ท่าอากาศยานนานาชาติ Changi (SIN) ประเทศสิงคโปร์ มีค่าสูงที่สุด สอดคล้องกับ Jantachalobon (2014) ที่กล่าวว่า ท่าอากาศยานที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุดคือ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (BKK) ท่าอากาศยานนานาชาติ Changi (SIN) ท่าอากาศยานนานาชาติ Kuala Lumpur (KUL) เป็นท่าอากาศยานนานาชาติ Soekarno-Hatta (CGK) และท่าอากาศยานนานาชาติ Ninoy Aquino (MNL) ซึ่ง 3 ท่าอากาศยานแรกเป็นศูนย์กลางทางการบินที่สำคัญในภูมิภาคอาเซียน เพราะการที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดมากย่อมทำให้มีการแข่งขันมาก เป็นท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์กลางของภูมิภาค และล้วนเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศที่เป็นผู้นำด้านเศรษฐกิจของภูมิภาคอาเซียน

ด้านการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นการศึกษาในทุกสายการบิน พบว่า ปริมาณเที่ยวบินที่มีการเคลื่อนย้ายที่ท่าอากาศยานต่อปี และอายุของท่าอากาศยานส่งผลในทิศทางเดียวกันกับค่าความเป็นศูนย์กลางทางการบินที่ท่าอากาศยาน เนื่องมาจากการที่มีเที่ยวบินเคลื่อนย้ายเป็นจำนวนมาก และอายุการใช้งานท่าอากาศยานมากนั้นแสดงถึงการได้รับความนิยมและความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการมาก ซึ่งแสดงว่ามีการแข่งขันที่น้อยลง ส่วนประเภทของผู้ประกอบการท่าอากาศยานส่งผลในทิศทางตรงข้าม เช่นเดียวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการแข่งขันที่วัดจากค่าความแตกต่างของค่าความเป็นศูนย์กลางเครือข่ายของสายการบินที่ท่าอากาศยานที่วัดจากความแตกต่างของท่าอากาศยาน 20 อันดับแรก จากสายการบินของอาเซียน ที่พบว่าประเภทของผู้ประกอบการท่าอากาศยาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Lin (2015) ที่กล่าวว่าท่าอากาศยานของเอกชนมีค่าความเป็นศูนย์กลางค่อนข้างมากกว่าของรัฐบาล และเป็นแรงดึงดูดให้รัฐบาลเข้ามาร่วมลงทุนซึ่งส่งผลให้มีการแข่งขันระหว่างท่าอากาศยานของรัฐบาลและของเอกชนเพิ่มมากขึ้น และจำนวนผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานต่อปีเพิ่มขึ้น แล้วทำให้ค่าความเป็นศูนย์กลางของท่าอากาศยานลดลง เนื่องจากการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้นในส่วนของผู้ประกอบการท่าอากาศยาน ผู้ใช้บริการจึงมีทางเลือกมากขึ้นจึงทำให้ส่งผลในด้านตรงข้ามกับค่าความเป็นศูนย์กลาง ในส่วนของปริมาณสายการบินที่ถือเอาท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางทางการบินส่งผลในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากท่าอากาศยานใดที่ได้รับการนิยมนจากสายการบินจำนวนมากถือเป็นศูนย์กลางทางการบิน สายการบินอื่นที่เข้ามาใหม่ย่อมเลือกท่าอากาศยานนั้นเป็นศูนย์กลางของตนเพื่อโอกาสในการประกอบกิจการต่อไป

ในการศึกษานี้มีหลายตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อค่าความเป็นศูนย์กลางทางการบินแต่ยังไม่มีการศึกษาใดที่สอดคล้องเนื่องมาจากส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเพียงเพื่อให้รู้ว่าท่าอากาศยาน หรือสายการบินใดเป็นศูนย์กลางเท่านั้น และมีบางการศึกษาที่เน้นเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มากกว่าการสนใจในเรื่องของการพัฒนาในส่วนที่เป็นสิ่งจำเป็นกับท่าอากาศยานมากกว่าบริการเสริมเสริมอื่น เช่น Takebayashi (2015) ที่กล่าวว่าท่าอากาศยานที่มีการเชื่อมต่อกับรถไฟความเร็วสูงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ท่าอากาศยานนั้นกลายเป็นศูนย์กลางทางการบินสูงขึ้น เป็นต้น

การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะ คือ การที่จะเป็นศูนย์กลางทางการบินนั้นเกิดจากองค์ประกอบหลายๆส่วนรวมกัน ทั้งนี้ถ้าหากจะมีการพัฒนาในอุตสาหกรรมการบินเพื่อเป็นศูนย์กลางทางการบินทั้งในอาเซียนและประชาคมโลก ควรมีการพัฒนาในทุกๆด้านไปพร้อมกัน ไม่เพียงแต่การสร้างเครือข่ายเท่านั้น เพื่อนำมาซึ่งความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมต่อไป เช่นเดียวกับท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองของไทย ควรที่จะมีการดึงสายการบินเข้ามาเพื่อที่จะได้เป็น ศูนย์กลางทางการบิน (Hub) ที่เพิ่มขึ้น เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังไม่มีเพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้มาใช้บริการ เช่นรถไฟใต้ดินความเร็วสูง เป็นต้นเพื่อที่จะเป็นศูนย์กลางทางการบินในภูมิภาคอาเซียนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เสรี พงศ์พิศ. เครือข่าย: ยุทธวิธีเพื่อประชาคมเข้มแข็ง ชุมชนเข้มแข็ง, กรุงเทพฯ:สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2548.
- Adler, N. and K. Smilowitz *Hub-and-spoke network alliances and mergers: Price-location competition in the airline industry*. Transportation Research Part B: Methodological, 2007; 41(4), 394-409.
- Barros, C. P. and P., Wanke., *An analysis of African airlines efficiency with two-stage TOPSIS and neural networks*. Journal of Air Transport Management, 2015; 44-45, 90-102.
- Fageda, X. and R. Flores-Fillol., *A note on optimal airline networks under airport congestion*. Economics Letters, 2015; 128, 90-94.
- Jantachalobon, N., Vanichkobchinda, P. and Suthikarnnarunai, N., *Airline Network Analysis of ASEAN International Airport Region*. The Open Transportation Journal, 2014; 8: 19-25
- International Air Transport Association., *Air passenger monthly analysis*. Retrieved May 15, 2015, from <http://www.iata.org/publications/economics/Pages/Air-Passenger-Monthly-Analysis.aspx>.
- Lin, M. H. and B. Mantin., *Airport privatization in international inter-hub and spoke networks*. Economics of Transportation, 2015.
- Pels, E., *Network competition in the open aviation area*. Journal of Air Transport Management, 2009; 15(2), 83-89.
- Redondi, R., P. Malighetti. And Paleari S., *Hub competition and travel times in the world-wide airport network*. Journal of Transport Geography, 19(6), 2011; 1260-1271.
- Takebayashi, M., *Multiple hub network and high-speed railway: Connectivity, gateway, and airport leakage*. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 2015; 79, 55-64.
- Wasseman, S and Faust, K., *Social network analysis: Methods and applications*. New York, Cambridge University press, 1994.

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
กรณีศึกษาคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Management Information System for the Thai Qualifications Framework for Higher
Education: A Case Study of Mahasarakham Business School,
Mahasarakham University

เกรียงศักดิ์ จันทร์นอก*, รัตนาวดี สอนธิประสาธน์², ประภัสสร จรัสอรุณฉาย³
Kriangsak chanthinok*, Rattanawadee Sonthiprasat², Prapatsorn Jarutarunchy³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาและพัฒนาระบบในช่วงปีพ.ศ. 2558 – 2559 โดยได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกระหว่างผู้สอน ผู้เรียน ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายประกันคุณภาพของคณะ เป็นอย่างมาก เพื่อให้สามารถติดตามและตรวจสอบการส่งเอกสาร มคอ.3 และ มคอ.5 ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านคุณธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านสุดท้ายทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาระบบดังกล่าวใช้ภาษา PHP สำหรับการสร้างการติดต่อกับผู้ใช้และการเรียกค้นระบบฐานข้อมูลโดยใช้โปรแกรม MySQL ผู้วิจัยได้ทำในลักษณะให้บริการกับอาจารย์ผู้สอนทุกคนที่มีตารางสอนในแต่ละภาคเรียนกับคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ทำให้ผู้สอนสามารถส่งเอกสาร มคอ.3 ได้ก่อนเปิดภาคเรียน และส่งเอกสาร มคอ.5 ได้ภายใน 30 วัน หลังจากปิดภาคเรียน

ในมุมมองของฝ่ายวิชาการและฝ่ายประกันคุณภาพสามารถเข้าระบบเพื่อติดตามทวงถาม และตรวจสอบรายชื่ออาจารย์ผู้สอนที่ส่งเอกสารแล้วและที่ยังไม่ได้ส่ง สามารถดาวน์โหลดไฟล์เอกสารทั้งหมดได้ เพื่อทำการรวบรวมไฟล์ส่งต่อไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ ทำให้อำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน จากผลการนำมาประยุกต์ใช้ในแต่ละภาคเรียนพบว่าสัดส่วนการส่งแผนการเรียนการสอนตามแบบ มคอ.3 และ 5 มีมากขึ้นตามลำดับ และตัวผู้สอนเองมีความกระตือรือร้นในการจัดทำแผนการสอน และเตรียมสอนได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ, มคอ.3, มคอ.5

Abstract

This research has implement in the years 2015 - 2016 by the development of management information system based on Thai Qualifications Framework for Higher Education (TQF). In order to apply on Mahasarakham Business School that enabled facility among lecturers, student, academic section, and quality assurance section. This system can be following up who send file TQF3 or TQF5 is already and not.

There are five state of TQF that follows: moral, knowledge, Intellectual skills, interpersonal skills and responsibility, and numerical analysis skills, communication and information technology. Moreover, PHP Hypertext Preprocessor that known as Personal Home Page (PHP) that is tools for development system. MySQL program is utilized for data storage as database system. The researcher attempt to integrate system between teaching old database and new TQF system, in order to online service into one database.

Normally, the lecture must send TQF3 before open-up semester and also TQF5 must submit after recess in early 30 days. In the academic and quality assurance aspect, they can detect and follow up TQF file both TQF3 and TQF5. The result found that the ratio of sending file has increasing fulfillment. Interestingly, the lecture has more attention in the teaching planning.

Keyword : Management Information System, Thai Qualifications Framework, TQF3, TQF5

1. บทนำ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ หรือ มคอ. (Thai Qualifications Framework for Higher Education, TQF:HEd) เป็นกรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2559) ซึ่งประกอบด้วย ระดับคุณวุฒิ ความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น การแบ่งสายวิชา มาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิ ปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้ ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิ รวมทั้งระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิภาพการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสถาบันอุดมศึกษาว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ โดยมีหลักการสำคัญดังนี้

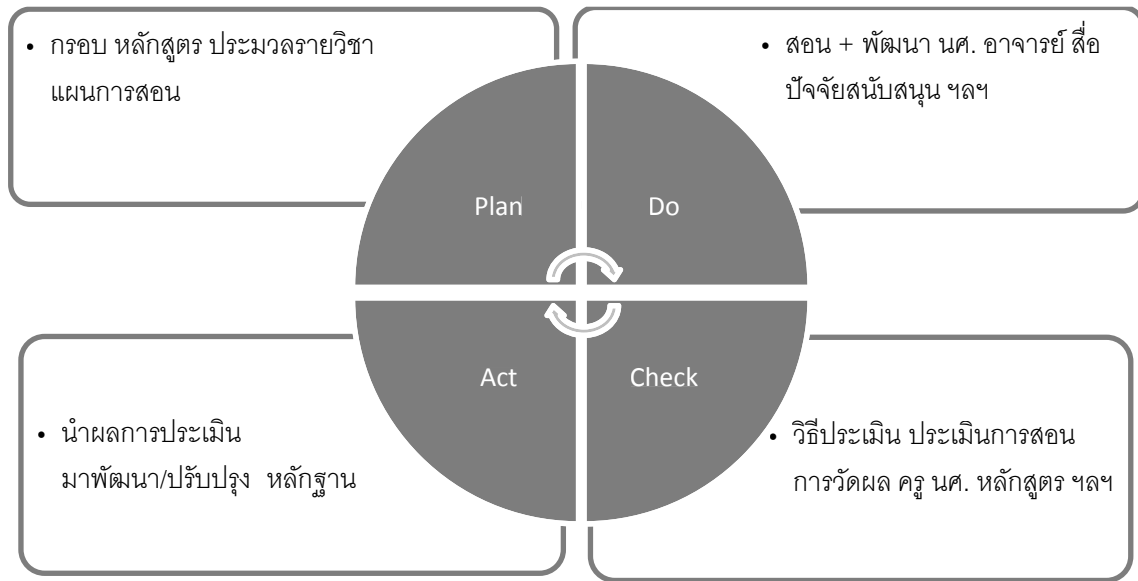
1. เป็นเครื่องมือในการนำแนวนโยบายการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการวัดการศึกษาตามที่กำหนดใน พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติฯ ในส่วนที่เกี่ยวกับมาตรฐานการอุดมศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาสู่การปฏิบัติในสถานศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม

2. มุ่งเน้นที่ Learning Outcomes ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเชิงคุณภาพเพื่อประกันคุณภาพบัณฑิต
 3. มุ่งประมวลกฎเกณฑ์และประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนเข้าไว้ด้วยกัน และเชื่อมโยงให้เป็นเรื่องเดียวกัน
 4. เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง/มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ ชุมชน สังคมและสถาบันอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่คาดว่าจะพึงมี
 5. มุ่งให้คุณวุฒิหรือปริญญาของสถาบันใด ๆ ของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและเทียบเคียงกันได้ ในสถาบันอุดมศึกษาที่ตีทั้งในและต่างประเทศ โดยเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดหลักสูตรตลอดจนกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลายโดยมั่นใจถึงคุณภาพของบัณฑิตซึ่งจะมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวัง สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุขและภาคภูมิใจเป็นที่พึงพอใจของนายจ้าง
 6. ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของการดำเนินการ นอกจากจะให้เป็นไปตามหลักการสำคัญของ TQF ตามที่เสนอข้างต้นแล้ว มีวัตถุประสงค์อื่นที่สำคัญอีก ดังนี้
 1. เพื่อเป็นการประกันคุณภาพขั้นต่ำของบัณฑิตในแต่ละสาขา/สาขาวิชา หรือแต่ละคุณวุฒิ
 2. เพื่อให้แต่ละสาขา/สาขาวิชามีการกำกับดูแลคุณภาพการผลิตบัณฑิตกันเอง โดยบัณฑิตในสาขาวิชาเดียวกันของแต่ละสถาบันฯ มีคุณภาพไม่ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในมาตรฐานคุณวุฒิระดับการศึกษาของสาขา/สาขานั้น ๆ
 3. เพื่อนำไปสู่การลดขั้นตอน/ระเบียบ (deregulations) ในการดำเนินการให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเข้มแข็งและความพร้อมในการจัดการศึกษา แบบฟอร์มที่ต้องจัดทำทั้งหมด 7 แบบ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2016)
- ที่ผ่านมาทีมงานวิจัยหนึ่งที่ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (แสงเพชร, 2557) พร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจหลังจากใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณาจารย์ในหลักสูตร 5 หลักสูตร จำนวน 20 คน พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=0.46$, $SD = 0.48$) ทั้งในด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ความถูกต้องของผลลัพธ์ และความปลอดภัยจากการใช้งาน ซึ่งงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าหากมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ตามความต้องการของกลุ่มผู้ใช้แล้ว ก็เกิดประโยชน์อย่างมากมาย นอกจากนี้ยังช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงานลงได้

อย่างไรก็ตาม สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบงานในคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ พบว่าอาจารย์ผู้สอนจะต้องพิมพ์เอกสารมาส่งยังฝ่ายวิชาด้วยตนเอง และต้องลงชื่อเพื่อนำมาตรวจสอบว่าส่งครบหรือไม่ ปัญหาที่ตามมาคือต้องใช้ปริมาณกระดาษเป็นอย่างมาก และไม่สามารถตรวจสอบการส่งเอกสารได้อย่างทันทั่วถึง ทำให้การรายงานผลการส่ง มคอ.3 และ มคอ.5 เป็นไปได้อย่างล่าช้าและสับสนได้อย่างล่าช้า ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสะดวกและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ มคอ.3 และ มคอ.5 ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาระบบสารสนเทศตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เพื่อนำมาใช้ในคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็นสำหรับใช้ในการบริหารจัดการเรียนการสอน และเป็นเครื่องมือชีวิตหนึ่งต่อความสำเร็จในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2. การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบและกลไกของกรอบมาตรฐาน TQF



ภาพประกอบที่ 1 แสดงระบบและกลไกของ TQF

ประโยชน์ของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)

ตารางที่ 2 แสดงประโยชน์ที่ได้รับจาก TQF

ฝ่ายต่าง ๆ	ประโยชน์ที่ได้รับ
ระดับผู้เรียน	ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ
ระดับสถาบันอุดมศึกษา	มีแนวทางในการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ
ระดับหน่วยงานผู้ใช้	มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และได้บัณฑิตที่มีคุณภาพไปปฏิบัติงาน
ระดับผู้สอน	ต้องทำประมวลรายวิชา (มคอ.3) ต้องทำตามแผนการสอนที่กำหนดไว้ จะสอนอะไร สอนอย่างไร วัดผลอย่างไร จะปรับปรุง/พัฒนาอย่างไร ต้องทำสรุปผลการเรียนการสอน (มคอ.5)
ระดับหลักสูตร	หลักสูตรต้องสรุปผลการดำเนินงาน (มคอ.7) หลักสูตรมีตัวชี้วัดตามมาตรฐาน หลักสูตรมีตามแผนการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามที่กำหนดไว้ สามารถรับประกันความมีคุณภาพของหลักสูตรได้
ระดับประเทศ	มีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพในการพัฒนาประเทศชาติได้อย่างยั่งยืน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทรงเกียรติ อิงคามระธร (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงด้านคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 5 ด้าน และมาตรฐานวิชาชีพครูศาสตร์ 1 ด้าน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ บัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงปีการศึกษา 2556 จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 22.74 ของจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาทั้งหมด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาทั้งสิ้น 730 คน ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงคือ ผู้ใช้บัณฑิตหรือสถานศึกษาที่รับบัณฑิตเข้าศึกษาต่อ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพบัณฑิตจากองค์กรหน่วยงานที่บัณฑิตปฏิบัติงานคือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เพื่อสอบถามผู้ใช้นักบัณฑิตเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ แบบสอบถามมีจำนวน 33 ข้อสำหรับบัณฑิตที่ไม่ใช่สาขาครุศาสตร์ และจำนวน 41 ข้อสำหรับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในสาขาครุศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินบัณฑิตเท่ากับ 4.58 จากคะแนนเต็ม 5 โดยค่าเฉลี่ยคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยมีดังต่อไปนี้ 1. วิทยาลัยมวยไทยศึกษาและการแพทย์แผนไทย (4.87) 2. คณะวิทยาการจัดการ (4.67) 3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (4.65) 4. คณะครุศาสตร์ (4.63) 5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (4.52)

นอกจากนี้ สรวง บุญปลุก (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 ประจำปีการศึกษา 2555 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บัณฑิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 2,900 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม คุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับบัณฑิต ดังนี้ เป็นหัวหน้างานโดยตรง จำนวน 1,892 คน คิดเป็นร้อยละ 56.58 ทำงานมาเป็นระยะเวลา 1 ปี ถึง 3 ปี จำนวน 1,453 คน คิดเป็นร้อยละ 43.45 และทำงานภาคเอกชน จำนวน 2,123 คน คิดเป็นร้อยละ 63.49 ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับดีมาก ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทักษะทางปัญญาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทักษะพิสัยอยู่ในระดับมาก และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับบัณฑิตศึกษาพบว่าผู้ประกอบการประเมินความพึงพอใจต่อ คุณลักษณะบัณฑิตระดับปริญญาโท ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับปริญญาเอก ภาพรวมอยู่

ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บัณฑิตมีความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกของบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ระเบียบวิธีวิจัย (Research Method)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (ชาย โพรสิตา, 2547) แล้วนำมาวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานด้วยผังงาน (Flow Chart) และออกแบบฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับระบบงาน (Database Design) (Shelley and Rosenblatt, 2011) โดยใช้โปรแกรม MySQL เป็นระบบฐานข้อมูล (Kiehl and Summers, 2000) และใช้ภาษา PHP ในการพัฒนาระบบ (Mulvenon et al., 2006) โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. การเก็บข้อมูล (Data Collection)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจะลงศึกษาเฉพาะหน่วยงานคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มีนิสิตประมาณ 9,000 คน อาจารย์ประมาณ 150 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอีกประมาณ 200 คน ซึ่งถือว่ามีจำนวนนิสิตมากที่สุดในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาหลักสูตรและระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศนี้หลายหน่วยงานได้แก่ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายประกันคุณภาพ และอาจารย์ผู้สอน ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้นัดหมายกับผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้าทั้ง 3 ฝ่าย เพื่อศึกษาถึงความจำเป็นและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 3 ฝ่าย โดยใช้ผังงานลำดับความเข้าใจ (Flow Chart) และวางแผนการออกแบบระบบฐานข้อมูล (Database Diagram) เพื่อรองรับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

3. การพัฒนาระบบ (System Development)

ผู้วิจัยพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยใช้ภาษา PHP และฐานข้อมูล mySQL ในการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมด โดยใช้โปรแกรม Adobe Dreamweaver เป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาระบบ รูปแบบการทำงานจะทำให้ผู้ใช้ระบบเข้าถึงข้อมูลแบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา

4. ทดสอบระบบ (System Testing)

เมื่อผู้วิจัยพัฒนาระบบเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องทำการทดสอบระบบทุกฟังก์ชันการทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่าระบบจะสามารถทำงานได้ตามความต้องการของผู้ใช้งานในหน่วยงานคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5. ปรับปรุงแก้ไข (System Maintenance)

เมื่อผู้ใช้ระบบตามกลุ่มผู้ใช้งานทั้ง 3 กลุ่มแจ้งปัญหาการเข้าใช้งาน ผู้วิจัยจะต้องตรวจสอบและแก้ไขปัญหาภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้ใช้ระบบเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศให้มากที่สุด

6. การติดตั้งระบบ (System Installing)

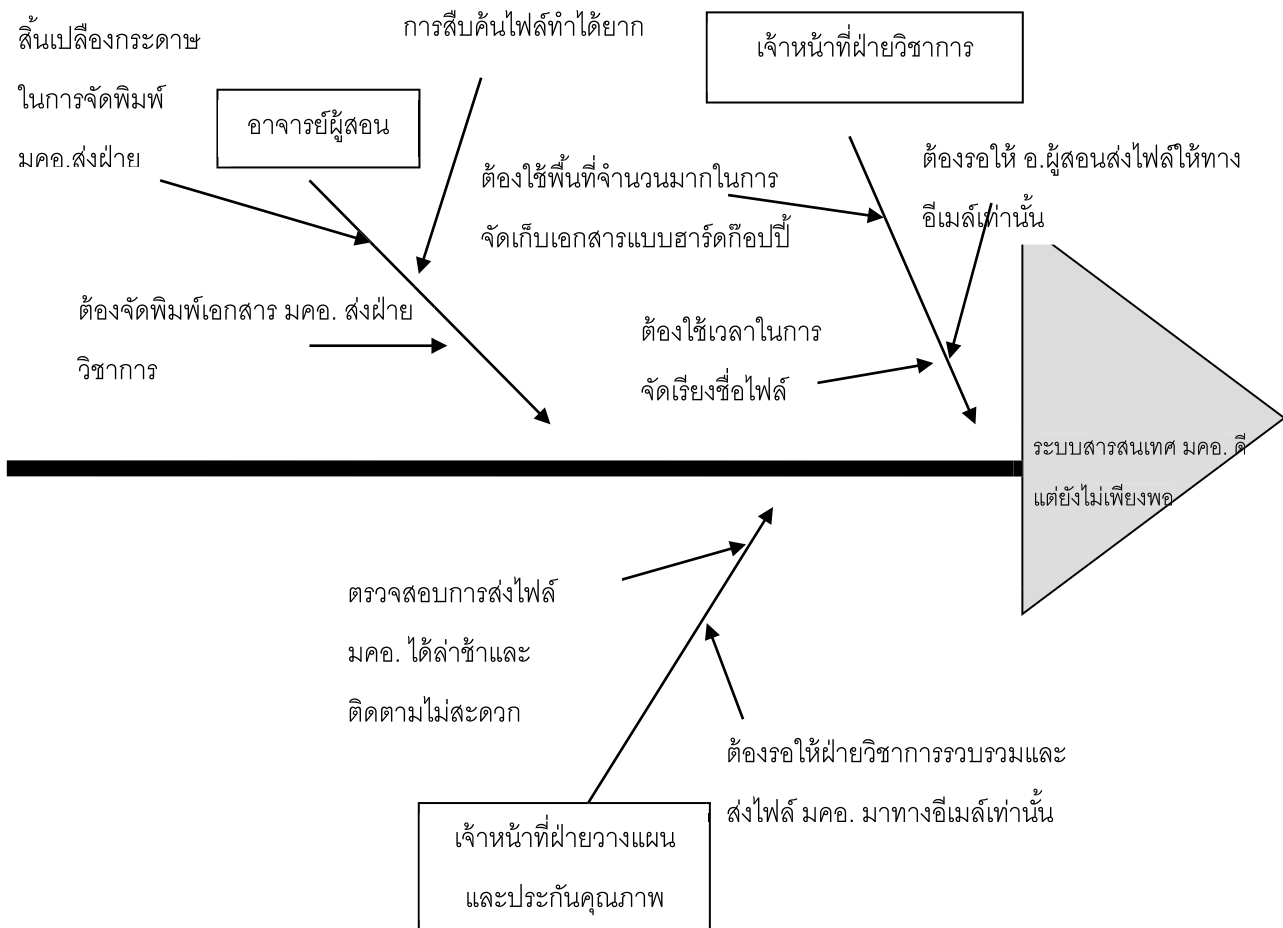
เมื่อระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้พัฒนาเสร็จแล้ว แล้วระบบจะนำมาติดตั้งยัง Server ของคณะ เพื่อเปิดใช้งานจริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ที่คณะจำเป็นต้องใช้ในการบริหารจัดการหลักสูตรการเรียนการสอน และเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรในแต่ละครั้งตามความเหมาะสมต่อไป

4. ผลการศึกษา

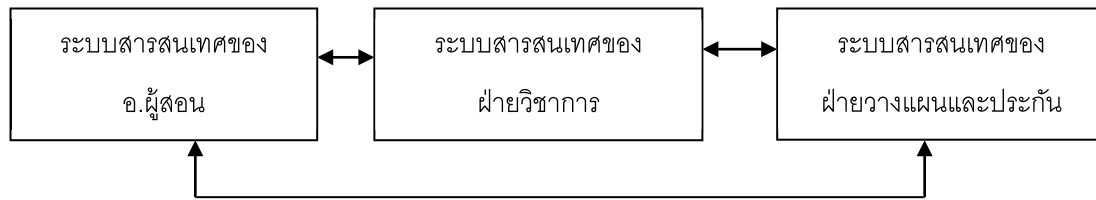
จากการสัมภาษณ์อาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพในคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ข้อสรุปความต้องการดังนี้

1. ผู้สอนมีความต้องการระบบสารสนเทศแบบออนไลน์เพื่อส่งไฟล์ข้อมูลไปยังฝ่ายวิชาการ และฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ โดยไม่จำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการส่งไฟล์ มคอ.
2. ผู้สอนมีความต้องการส่งไฟล์ในรูปแบบดิจิทัล (Soft Copy) มากกว่าพิมพ์ส่งเป็นกระดาษ (Hard Copy)
3. ฝ่ายวิชาการต้องสามารถตรวจสอบรายชื่ออาจารย์ผู้สอนที่ส่งรายงาน มคอ. 3 และ 5 และผู้ที่ยังไม่ส่งรายงานดังกล่าวได้
4. ฝ่ายวิชาการต้องการกำหนดวันเริ่มต้นส่งรายงานและวันที่สุดท้ายในการส่งรายงานแต่ละภาคเรียนได้เอง
5. ฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพต้องการไฟล์รายงานแผนการเรียนการสอน มคอ. 3 และ 5 ตามวงรอบประเมิน

จากปัญหาในระบบบริหารจัดการเดิมนั้น ทำให้คณะผู้วิจัยมองเห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวไว้ในแผนภูมิแกงปลาดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงแผนภูมิแกงปลาของปัญหาระบบการบริหารจัดการ มคอ. แบบเดิม



ภาพประกอบที่ 3 โมเดลการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการตามกรอบ มคอ.

เมื่อพบความต้องการของอาจารย์ผู้สอน ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลและกรอบการวิจัยดังภาพประกอบที่ 3 และได้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้ผู้สอนแต่ละท่านสามารถใช้ระบบได้พร้อมกันดังนี้

กลุ่มอาจารย์ผู้สอน จะต้องเข้าสู่ระบบผ่านเว็บไซต์ระบบของห้องเรียนออนไลน์ เพื่อจะได้นำข้อมูลรายวิชาที่ได้สอนในและภาคเรียนนั้น ๆ มาใช้ในการส่งไฟล์รายงาน มคอ. ทั้ง 3 และ 5 ทั้งนี้ไฟล์รายวิชาในแต่ละภาคเรียน ทางฝ่ายวิชาการจะเป็นผู้นำเข้าระบบไว้ก่อนเปิดภาคเรียนทุกครั้ง อาจารย์ผู้สอนจะสามารถเลือกรายวิชาที่ตนเองสอนในแต่ละภาคเรียน เพื่อทำการส่งไฟล์ตามช่วงเวลาที่ยังฝ่ายวิชาการได้กำหนดไว้เท่านั้น หากเกินกำหนดเวลาต้องให้อาจารย์ผู้สอนส่งไฟล์ดังกล่าวให้กับฝ่ายวิชาการทางอีเมลเท่านั้น

ฝ่ายวิชาการจะเข้าสู่ระบบสารสนเทศ มคอ. ผ่านระบบของห้องเรียนออนไลน์เช่นกัน แล้วก็เลือกเมนูส่งไฟล์ มคอ. เพื่อทำการตรวจสอบการส่งรายงาน มคอ.ตามที่ได้กำหนดวันเวลาส่งเอาไว้ ในกรณีที่เกินกำหนดส่งไฟล์ ฝ่ายวิชาการสามารถแสดงรายงานรายชื่ออาจารย์ที่ยังไม่ส่งรายงาน มคอ. 3 และ 5 เพื่อรายงานต่อผู้บริหารได้ นอกจากนี้ยังมีรายงานไฟล์ทั้งหมดที่ส่งเข้าระบบ และฝ่ายวิชาการสามารถทำการ Download ไฟล์ดังกล่าวเพื่อรวบรวมส่งให้ฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพต่อไปได้

ฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพทำหน้าที่รองรับไฟล์ทั้งหมดที่อาจารย์ผู้สอนส่งเข้าสู่ระบบ เพื่อรวบรวมและเป็นหลักฐานอ้างอิงในการประเมินผลคุณภาพการศึกษาต่อไป ซึ่งสามารถทำได้ทั้งรองรับจากการรวบรวมให้จากฝ่ายวิชาการหรือจะเข้าระบบไป Download ด้วยตนเอง

ผู้วิจัยได้ติดตั้งระบบดังกล่าวไว้กับระบบของห้องเรียนออนไลน์ที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ภายใต้ชื่อ <http://www.acc.msu.ac.th/teaching> โดยผู้วิจัยไม่ต้องดำเนินการทั้งจัดโดเมนเนมใหม่และเช่าเว็บไซต์หรือโฮสติ้งเพื่อใช้พื้นที่เก็บไฟล์ต่าง ๆ ซึ่งเว็บไซต์ที่ตั้งอยู่คณะการบัญชีและการจัดการทำงานภายใต้ระบบปฏิบัติการลินุกซ์ (Linux) ซึ่งมีความสามารถในการตอบสนองต่อการร้องขอข้อมูล (Request) ได้ดีและมีเสถียรภาพกว่า ผู้วิจัยได้เลือกภาษาพีเอสพี (PHP) ในการพัฒนาระบบ และใช้ฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL) เป็นที่เก็บข้อมูลของอาจารย์ผู้สอน ข้อมูลการเรียนการสอน และข้อมูลการส่งไฟล์รายงาน มคอ. 3 และ มคอ.5 ซึ่งฐานข้อมูลเหล่านี้จะสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข และแสดงผลผ่านเว็บไซต์ได้

รายละเอียดการส่ง มคอ.

เข้าสู่ระบบโดย วิมาลา เมืองโคตร

ภาคเรียนที่

ค้นหาจากชื่อผู้สอน/รายวิชา

เงื่อนไขการแสดงผล

มคอ.		รหัสวิชา	Adv	เรียน
3	5			
×	×	0901305	Adve	เรียน
×	×	99999999	ลานแอนกประสงค์ MBS	พิเศษ
×	×	0105326	English for Business 2	AC57_EP

รายละเอียดการส่ง มคอ.

เข้าสู่ระบบโดย วิมลดา เมืองโคตร

ภาคเรียนที่ *ข้อมูลก่อนหลัง ตั้งแต่ 1/2558 ลงไปให้เข้าได้ทั้งปี

ค้นหาจากชื่อสอน/รายวิชา

Download --> [ไฟล์มคอ.3](#) / [ไฟล์มคอ.5](#)

มคอ. 3	5	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	กลุ่มเรียน	ห้อง	วัน	เวลา	ผู้สอน	รายละเอียดการส่ง
✓	✗	0903281	Entrepreneurship and New Venture Creation	เลือกเสรี(ยกเว้นENT)1	SBB- 702	02.Tue	13.00 - 17.00 น.	อ.ดร.พีรวัฒน์	TQF3 TQF5 ผู้ส่ง อ.ดร.พิชญ์วดี โยธะพัฒน์ วันที่ส่ง 2016-06-12 21:38:51
✓	✗	0903281	Entrepreneurship and New Venture Creation	เลือกเสรี(ยกเว้นHRM)1	SBB- 702	04.Thu	08.00 - 12.00 น.	อ.ดร.พีรวัฒน์	TQF3 TQF5 ผู้ส่ง อ.ดร.พิชญ์วดี โยธะพัฒน์ วันที่ส่ง 2016-06-12 21:38:51
✓	✗	0903201	Human Resource Management	เลือกเสรี(ยกเว้นHRM)1	SBB- 704	01.Mon	13.00 - 17.00 น.	อ.ดร.ภูริศร์	TQF3 TQF5 ผู้ส่ง อ.ดร.ภูริศร์ แซ่มณี วันที่ส่ง 2016-06-11 16:44:44

207

ระบบสารสนเทศ มคอ. คณะการบัญชีฯ

ระบบนำส่ง มคอ.3

เข้าสู่ระบบโดย ผศ.เกรียงศักดิ์ จันทน์นอก

1.ภาคเรียนที่ 3/2558

**** วันเริ่มส่ง มคอ. คือ (เริ่มส่งวันที่ 23-05-2016 สิ้นสุดการส่งวันที่ 15-06-2016)**

2. เลือกรายวิชา

---กรุณาเลือกรายวิชา---

กรุณาเลือกรายวิชาที่ต้องการส่งไฟล์

4. เลือกไฟล์มคอ. 3 ในรูปแบบ PDF หรือ MS-Word เท่านั้น

Browse... No file selected.

5. ระบุหนังสือหรือตำราหลักที่ท่านได้สอนในรายวิชาดังกล่าว (ถ้ามี)

6. ส่งข้อมูล

ภาพประกอบ 5 ระบบส่งไฟล์ มคอ. 3

ระบบนำส่ง มคอ.5 กลับเมนูหลัก

เข้าสู่ระบบโดย ผศ.เกรียงศักดิ์ จันทน์นอก

1.ภาคเรียนที่ 2/2558

**** วันเริ่มส่ง มคอ. คือ (เริ่มส่งวันที่ 15-05-2016 สิ้นสุดการส่งวันที่ 15-06-2016)**

2. เลือกรายวิชา

[0904322] Electronics Commerce

3 ท่านสามารถเลือกส่งมคอ. 5 ได้กับอาจารย์ท่านอื่นที่สอนในรายวิชาเดียวกันได้ (หากท่านมีแผนการสอนเหมือนกัน)

เลือกส่งไฟล์	วิชาส่ง	วิชาส่ง	กลุ่มเรียน	ห้อง	วัน	เวลา	อาจารย์
☒ ส่งใหม่	0904322	Electronics Commerce	BIT56	ACC.LAB.308	01.Mon	08.00 - 12.00 น.	ผศ.เกรียงศักดิ์
☒ ส่งใหม่	0904322	Electronics Commerce	ECOM56	ACC.LAB.308	01.Mon	08.00 - 12.00 น.	ผศ.เกรียงศักดิ์

4. เลือกไฟล์มคอ. 5 ในรูปแบบ PDF หรือ MS-Word เท่านั้น

Browse... No file selected.

5. ระบุผลการเรียน

เกรด	จำนวนเรียนจบ
A	0

ภาพประกอบ 6 ระบบส่งไฟล์ มคอ. 5

รายงานผลการเรียนและการใช้ตำราสอน กลับเมนูหลัก

เข้าสู่ระบบโดย ผศ.เกรียงศักดิ์ จันทน์นอก

ภาคเรียนที่ 2/2558 *ข้อมูลก่อนส่ง ส่งวันที่ 1/2558 ลงไปให้เข้าใช้ได้

ดูใบรายงาน

ร.น.ส.น.	วิชาส่ง	วิชาส่ง	กลุ่มเรียน	ผลการเรียน	ประวัติการสอน
1	0904102	Introduction to Computer Programming in Business	ผศ.เกรียงศักดิ์		เกรียงศักดิ์ จันทน์นอก. ความรู้เบื้องต้นในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีการพิมพ์, 2558.
2	0904102	Introduction to Computer Programming in Business	ผศ.เกรียงศักดิ์	A=15,B+=11,B=18,C+=35,C=33,D+=18,D=30,F=88,W=9,J=0,S=0,U=0	เกรียงศักดิ์ จันทน์นอก. ความรู้เบื้องต้นในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีการพิมพ์, 2558.
3	0904101	Business Computer and Information Technology	ผศ.เกรียงศักดิ์		
4	0904101	Business Computer and Information Technology	ผศ.เกรียงศักดิ์	A=4,B+=2,B=18,C+=20,C=12,D+=5,D=2,F=3,W=0,J=0,S=0,U=0	หนังสือ BCT
5	0904322	Electronics Commerce	ผศ.เกรียงศักดิ์		เว็บไซต์ กาญจนสุวรรณ์, การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, สำนักพิมพ์ KTP, 2552
6	0904322	Electronics Commerce	ผศ.เกรียงศักดิ์	A=4,B+=6,B=12,C+=12,C=2,D+=2,D=0,F=0,W=0,J=0,S=0,U=0	

Copyright © 2016 www.acc.msu.ac.th All reserv

ภาพประกอบ 7 รายงานการส่ง มคอ.และตำราที่ใช้

ตารางที่ 2 สถิติการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการตามกรอบ มคอ. คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ภาคเรียน	จำนวนตารางเรียน (รายการ)	มคอ.3			มคอ. 5		
		ค้างส่ง	ส่งแล้ว	คิดเป็น %	ค้างส่ง	ส่งแล้ว	คิดเป็น %
1/2558	953	-	-	-	309	644	67.57
2/2558	874	182	692	79.17	84	874	90.39

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่าข้อมูลเพียง 2 ภาคเรียนเนื่องจากว่าระบบสารสนเทศนี้ ได้เริ่มต้นนำมาใช้ในการส่ง มคอ. 5 ในภาคเรียนที่ 1/2558 และพบว่าจำนวนรายการส่งไฟล์รายงานตามแบบ มคอ. เพิ่มขึ้นตามลำดับ และสามารถตรวจสอบการส่งไฟล์ได้อย่างรวดเร็ว และด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้อาจารย์ผู้สอนต้องตระหนักถึงเรื่องความตรงต่อเวลาในการจัดส่งเอกสารรายงานให้ครบถ้วนก่อนจะสิ้นสุดกำหนดส่ง และวางแผนการจัดการเรียนการสอนได้อย่างรอบคอบ และเป็นไปตามที่หน่วยงานผู้ใช้บัณฑิตคาดหวัง

5. สรุปผลการวิจัย

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา การศึกษาคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พัฒนาขึ้นตามความต้องการของบุคลากร โดยรองรับการส่งเอกสาร มคอ. 3 และ มคอ. 5 ซึ่งได้เชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลตารางสอนของคณะ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งต่อการบริหารจัดการ รวมถึงเสริมสร้างมาตรฐานทางวิชาการให้คุณภาพของการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นิสิตที่เรียนจบก็จะถือว่าเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามคุณสมบัติที่หน่วยงานภายนอกคาดหวัง และย่อมส่งผลให้ประเทศไทยมีทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อการพัฒนาประเทศต่อไป

6. ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

ข้อจำกัดงานวิจัย

เนื่องจากระบบที่พัฒนาขึ้นใช้งานภายใต้ระบบเดียวกันและข้อมูลของแต่ละคนอยู่ในฐานข้อมูลเดียวกันทำให้บางช่วงเวลาที่ผู้เรียนเข้ามาใช้ระบบพร้อมกันอาจจะทำให้การตอบสนองข้อมูลแต่ละคนเกิดความล่าช้าได้

และกลุ่มตัวอย่างในการให้สัมภาษณ์อาจจะยังตอบได้ไม่ครอบคลุมทุกความต้องการของผู้ใช้งานโดยส่วนใหญ่ ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูล และระบบที่พัฒนาขึ้นอาจจะมีบางส่วนที่ยังไม่ตรงกับความต้องการได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้งาน

อาจารย์ผู้สอนทุกท่านควรตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนการสอนในแต่ละภาคเรียนและส่งรายงานตามกำหนด เพื่อแสดงถึงความพร้อมและความทุ่มเทในการทำงาน

ผู้บริหารควรมีมาตรการควบคุมและตักเตือนอาจารย์ผู้สอนที่ไม่ได้ส่งเอกสารรายงานผ่านระบบในช่วงเวลาที่เปิดให้ส่ง เพราะหากไม่ส่งจะมีผลกระทบต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในภาพรวมได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรมีการศึกษาค้นคว้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการตามกรอบ มคอ. ทั้งในมุมมองของอาจารย์ผู้สอน ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ เพื่อจะได้นำมาพัฒนาปรับปรุงระบบให้ดีขึ้นต่อไป

ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาสารคามเพื่อจะได้รับข้อมูลที่หลากหลาย และจะได้มีระบบที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้โดยรวม ให้ได้มากที่สุด

และควรเพิ่มความสามารถของระบบเข้าไปอีกเช่นหากใกล้ถึงกำหนดส่งภายใน 2 วันให้ระบบส่งอีเมลแจ้งเตือน อาจารย์ผู้สอนที่ยังไม่ส่งรายงาน มคอ. เป็นต้น

7. กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนางานวิจัยและระบบสารสนเทศดังกล่าว รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ช่วยทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- ชาย โพธิ์สิตา. (2547). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ทรงเกียรติ อิงตามระวร. (2558). *คุณภาพบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ*. สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง : ราชบุรี.
- สงศ์ บุญปลูก. (2559). *คุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 ประจำปีการศึกษา 2555*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรุงเทพมหานคร.
- แสงเพ็ชร พระฉาย. (2557). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา*. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม : มหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2559). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติและแนวทางปฏิบัติ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2559 จาก <http://www.mua.go.th/users/tqf-hed>
- Kiehl Carole, A., & Summers Edward, H. (2000). *Comprehensive access to periodicals: a database solution*. Library Collections, Acquisitions, & Technical Services. 24(1) : 33-44.
- Mulvenon Sean W., Wang Kening., Makenzie, Sarah., & Anderson, Travis. (2005-2006). *Spatially referenced educational achievement data exploration: a web-based interactive system integration of gis, php, and mysql technologies*. Journal of Educational Technology Systems, 34(3) : 243-256.
- Shelly, Gary B., & Rosenblatt, Harry J. (2011). *Systems Analysis and Design*. (9th ed.). Canada : Cengage Learning.



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

บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารการบัญชีและการจัดการ จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่นๆ การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้ส่งบทความ โดยตรง

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 ให้อธิบายไว้ในส่วนวิธีการศึกษา ผลการวิจัยหรือผลการทดลองต่างๆ ให้อธิบายไว้ในส่วนผลการศึกษา การวิเคราะห์เปรียบเทียบผล การศึกษากับงานของผู้อื่นให้เขียนไว้ในส่วนวิจารณ์ผลการศึกษา และการสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ให้เขียนไว้ในส่วนสรุปผลการวิจัย ผู้เขียนอาจมีหัวข้อย่อยในส่วนวิธีการศึกษา และ/หรือ ในส่วนผลการศึกษาได้แต่ไม่ควร มีจำนวนหัวข้อย่อยมากเกินไป

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

เนื้อหาในบทความ : 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) และให้ใช้เครื่องหมายเซมิโคลอน (;) 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 วิทยอุดม, 2548)
- ถ้ามีผู้แต่งสองรายให้อ้างชื่อ-สกุลของผู้แต่งสองราย เครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (วิเชียร วิทยอุดมและ พยอม สิงเสนห์, 2548)
- ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 รายให้อ้างชื่อ-สกุลของผู้แต่งรายแรก เว้นวรรคหนึ่งครั้ง เพิ่มคำว่า และคณะ เครื่องหมาย จุลภาคตามด้วยปีที่พิมพ์ตามลำดับ (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

