

บรรณาธิการ

สวัสดีค่ะ วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับที่ 1 ปีที่ 13 ประจำปี 2564 ยังคงเป็นฉบับซึ่งเข้มข้นด้วยเนื้อหาและสาระทางวิชาการเช่นเคย ทุกบทความวิจัย ได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบทางวิชาการเพื่อให้วารสารเป็นที่ยอมรับ และเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในวงการวิชาการ

ในการจัดทำวารสารการบัญชีและการจัดการฉบับนี้ กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพ ของบทความวิจัยที่คัดเลือกลำมาลงตีพิมพ์ในแต่ละฉบับ โดยบทความวิจัยที่ถูกคัดเลือกตีพิมพ์จะต้องผ่านการตรวจสอบ ทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) ซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสาขาวิชาทางด้านการบัญชี บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านได้สละเวลาอันมีค่า ในการช่วยอ่านและพิจารณาต้นฉบับ พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดทำวารสารเป็นอย่างดี กองบรรณาธิการขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 11 บทความ ได้แก่ 1) ความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีสำหรับผู้ปฏิบัติงานบัญชี 2) การพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร ตามวิถีปกติใหม่ 3) การพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม) สู่การเพิ่มความสามารถ ทางการแข่งขัน 4) การเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรกับนวัตกรรม : อิทธิพลของการรับรู้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีสมรรถนะสูง และการรับรู้ความสามารถของตนเอง 5) การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจกับการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน 6) ประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการรับรู้คุณภาพบริการกับความภักดี 7) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบ แอปพลิเคชัน LINE Chatbot 8) ปัจจัยองค์การที่สัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจ 9) กลไกการป้องกันทุจริตกับ ผลการดำเนินงาน 10) การควบคุมทางการเงินกับคุณภาพข้อมูลทางการเงิน 11) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เชิงรุกกับประสิทธิภาพการทำงาน

วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยินดีต้อนรับ บรรดานักวิจัย นักวิชาการและนิสิตนักศึกษาที่ต้องการนำเสนอผลงานวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นบทความวิจัย บทความวิชาการ

บทความทั่วไป บทความปริทัศน์หรือบทวิจารณ์ กองบรรณาธิการพร้อมรับต้นฉบับของท่านตลอดเวลาขอให้ ท่านศึกษารูปแบบการเขียนจากทำยวารสารแต่ละฉบับและส่งมายังกองบรรณาธิการ เพื่อจักได้ทำการพิจารณาความ เหมาะสมเชิงวิชาการของหัวข้อและรายละเอียดของบทความต่อไป

สุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการขอขอบพระคุณท่านผู้อ่านทุกท่านที่ได้ให้คำติชมและให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุง การดำเนินการจัดทำวารสารมาโดยตลอด จนปัจจุบันทำให้วารสารการบัญชีและการจัดการ ผ่านการประเมินคุณภาพ วารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่ม 2 อย่างไรก็ตาม กองบรรณาธิการจะยังคง มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของวารสารให้เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับในวงการวิชาการอย่างต่อเนื่อง

อาจารย์ ดร.ชลธิชา ธรรมวิญญู
บรรณาธิการวารสารการบัญชีและการจัดการ

วารสารการบัญชีและการจัดการ Journal of Accountancy and Management

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 มกราคม – มีนาคม 2564

สารบัญ

บทความวิจัย	หน้า
1. ความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีสำหรับผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อมร โททำ	1
2. การพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่ อัปสร อีซอ นันทรัตน์ นามบุรี สุกฤษตรา พุ่มแก้ว อรรวรรณ กมล สุนีย์ เครานวล รอมลี เจดอเลาะ	16
3. การพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม) สู่อการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน สัสดี กำแพงดี ปิยะดา มณีนิล สุทัศน์ รุ่งระวีวรรณ	30
4. การเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีนวัตกรรม : อิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง คมกริช นันทะโรจพงศ์	44

บทความวิจัย

หน้า

5. การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน
ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์ 66
6. ประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดี
ของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี
วิทยา ประจักษ์โก
ศิริมา แก้วเกิด 84
7. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot
ในจังหวัดพิษณุโลก
จักรพันธ์ สาตมณี
ภาคพล สุนทรโรจน์
คัชรินทร์ ทองฟัก
พงษ์กัมปนาท แก้วตา 100
8. ปัจจัยองค์การที่สัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP
ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี
คิณาภรณ์ หูเต็ม 112
9. ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการป้องกันทุจริตกับผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย
สุมินตรา ภูเนตร
อิงอร นาชัยฤทธิ์
อุทิศ พงศ์จิรวัดมนา 125
10. ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมทางการเงินกับคุณภาพข้อมูลทางการเงิน
ของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย
ณัฐนันท์ อุบลครุฑ
กฤตยาวิดี เกตุวงศา
วรารวรรณ ชูวิรัช 138

11. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงรุกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายการผลิต

151

บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย

เกียรติศักดิ์ โพธิ์กนิษฐ์

การุณย์ ประทุม

แคทลียา ขาปะวัง

วารสารบัญชีและการจัดการ Journal of Accountancy and Management

Mahasarakham Business School, Volume 13 No. 1 January-March 2021

TABLE OF CONTENTS

Research Articles	Page
1. Accounting Professional Cognition for Accounting Practitioners of Government Agencies in Muang District, Maha Sarakham Province <i>Amorn Thotham</i>	1
2. The Development of Food Businesses in Betong District, Yala Province on New Normal Apsorn E-sor <i>Nantharat Namburi</i> <i>Sukrita Pumkeaw</i> <i>Orawan Kamol</i> <i>Sunee Kraonual</i> <i>Romlee Chedoloh</i>	16
3. Elderly Career Group Development (Tie Dye Cloth) to Increase Competitiveness <i>Sasadee Kamphaengdee</i> <i>Piyada Maneenin</i> <i>Suthat Rungrawiwon</i>	30
4. Fostering Intrapreneurial Behavior of Innovative Small and Medium Enterprises: The Role of Perceived Transformational Leadership, High Performance Human Resource Practices, and Perceived Self-Efficacy <i>Khomkrit Nantharojphong</i>	44

Research Articles	Page
5. Perceived Risk and Trust Affecting the Selection to Use Financial Technology <i>Nachon Prayoonvong</i>	66
6. Effectiveness of Customer Relationship Management and Perceived Service Quality that Affect Loyalty of Service Recipient and Logistics Operations Department of MM Sugar Factory in Suphanburi Province <i>Wittaya Prajukko</i> <i>Sirima Kaewkerd</i>	84
7. The Development of Information System for Tourism Promotion by Application LINE Chatbot in Phitsanulok Province <i>Jakkapan Sartmunee</i> <i>Pakaphon Soonthonrot</i> <i>Kacharin Thongfak</i> <i>Phonggampanart kaewta</i>	100
8. Organizational Factors Related to The Business Success of OTOP Entrepreneurs that have been Ranked as a 5-Star in Nonthaburi Province <i>Sinaporn Hutem</i>	112
9. The Relationship between Fraud Prevention and The Performance of Higher Education Institutions in Thailand <i>Sumintra Poonate</i> <i>Ingorn Nachairit</i> <i>Utis Bhongchirawattana</i>	125
10. The Relationship between Accounting Control and Accounting Information Quality of Logistics Businesses in Thailand <i>Nutthanun Ubonkrut</i> <i>Krittayawadee Gatewongsa</i> <i>Warawan Chuwiruch</i>	138

Research Articles

Page

11. The Relationship between Proactive Leadership and Work Efficiency
of Production Line Employees of Lear Corporation Thailand

151

Kiattisak Potikanit

Karun Pratoom

Cattaleeya Chapavang

ความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีสำหรับผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

Accounting Professional Cognition for Accounting Practitioners of Government Agencies in Muang District, Maha Sarakham Province

อมร โทथा*

Amorn Thotham*

Received : January 14, 2021 Revised : February 21, 2021 Accepted : March 17, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีสำหรับผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามและ 2) เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีสำหรับผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 90 เครื่องมือที่ใช้การศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชี ได้แก่ t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพ ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพโดยรวม ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก และ 3) ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านคุณค่าทางวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ควรความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นอิสระเที่ยงธรรมและซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่องค์กรหรือกฎหมายกำหนดไว้

คำสำคัญ : ความรู้ความเข้าใจ วิชาชีพบัญชี ผู้ปฏิบัติงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐ

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

* Assist. Prof., Faculty of Management Sciences Rajabhat Maha Sarakham University

Abstract

This research aims 1) to study the accounting professional cognition for accounting practitioners of the government agencies in Muang district, Maha Sarakham province; 2) to compare the accounting professional cognition for accounting practitioners of the government agencies in Muang district, Maha Sarakham province that have difference of sex, age, education level, work experience in accounting for the government agencies and monthly income. Data are collected from 90 accounting practitioners of the government agencies in Muang district, Maha Sarakham province. Questionnaire is used as an instrument. The statistics used to analyze the level of opinions and understanding in the accounting profession were mean and standard deviation. And statics used for comparative analysis of knowledge and understanding in the accounting profession, including t-test and F-test.

The results are that 1) the accounting practitioners of government agencies have opinion in the highest level of accounting professional cognition and professional value; 2) the accounting practitioners of the government agencies have overall opinion of accounting professional cognition in the high level about professional skill and professional knowledge; and 3) the accounting practitioners of the government agencies with the difference of sex, age, education level, work experience in accounting for the government agencies and monthly income that have no difference overall opinion and each of all sides about accounting professional cognition, professional skill and professional value. Thus, the accounting practitioners of the government agencies should be committed to operating with transparency Being independent, just and honest To provide quality performance according to the standards set by the organization or the law.

Keywords : Cognition, Accounting, Accounting Practitioners of the Government Agencies

1. บทนำ

หน่วยงานภาครัฐ คือ องค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาประเทศและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน ภายใต้การกำหนดแนวทางการบริหารงานโดยรัฐบาลและมีเป้าหมายที่สำคัญที่สุดคือ คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ทั้งนี้ภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานภาครัฐนั้นได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน เพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการนำมาใช้ซึ่งงบประมาณแผ่นดิน อันมีที่มาจากเงินภาษีอากรของประชาชนในประเทศเป็นหลัก (นิพนธ์ ใหญ่อรุณ, 2563 : เว็บไซต์) จังหวัดมหาสารคาม มีส่วนราชการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 72 แห่ง มีหน่วยงานในระดับกรมที่จะต้องจัดทำรายงานการเงินต่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินและกรมบัญชีกลาง โดยจะมีตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบัญชีเพื่อทำหน้าที่จัดทำรายงานการเงินของส่วนราชการ รวมทั้งสิ้น 90 คน (จังหวัดมหาสารคาม, 2563 : เว็บไซต์) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานบัญชีมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงานภาครัฐ ในฐานะที่เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลทางการเงินแก่ฝ่ายบริหาร เพื่อใช้ในการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ โดยข้อมูลที่ได้รับจากผู้ปฏิบัติงานบัญชีนั้นจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา และสามารถสะท้อนภาพดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กรได้ (สุรินทร์ ภักดี, 2557 : เว็บไซต์)

การบริหารงานของหน่วยงานทั้งในภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากรด้านการเงินการบัญชีเช่นกัน โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ และความสามารถทางด้านการบัญชี เนื่องจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานบัญชียุคใหม่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลทางการเงินการบัญชีที่มีประโยชน์ต่อทุก ๆ ฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานบัญชีจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการบัญชี ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลและมั่นใจได้ว่ามีผลงานทางวิชาชีพอยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์ และบรรทัดฐานที่ประสงค์ตามที่กำหนดไว้ (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553 : 72)

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานบัญชี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุมและการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานบัญชีให้ถูกต้องตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ โดยสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้กำหนดข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561 ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน คือรักษาไว้ซึ่งความรู้ ความสามารถ และความชำนาญทางวิชาชีพในระดับที่รับรองได้ว่าลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างได้รับการบริการทางวิชาชีพที่ถึงพร้อมด้วยวิวัฒนาการล่าสุดในวิธีการ หรือเทคนิคการปฏิบัติงานหรือตามกฎหมาย และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561 : 19) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานบัญชีจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถให้สามารถนำไปสู่การจัดทำรายงานทางการเงินให้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานบัญชีมืออาชีพ (Professional Accountants) ประกอบด้วยความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ได้แก่ 1) ความรู้ทางวิชาชีพ (Professional Accountants) 2) ทักษะวิชาชีพ (Professional Skills) และ 3) คุณค่าทางวิชาชีพ (Professional Values) (อัมพร เทียงตระกูล, 2557 : 9) ดังนั้น ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุมและการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานบัญชีให้ถูกต้องตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานบัญชีจะต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานโดยการประกอบอาชีพให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ การที่ผู้ปฏิบัติงานบัญชีมีความรู้ความสามารถและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดการรายงานงบการเงินที่ถูกต้องและมีคุณภาพ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553 : 72)

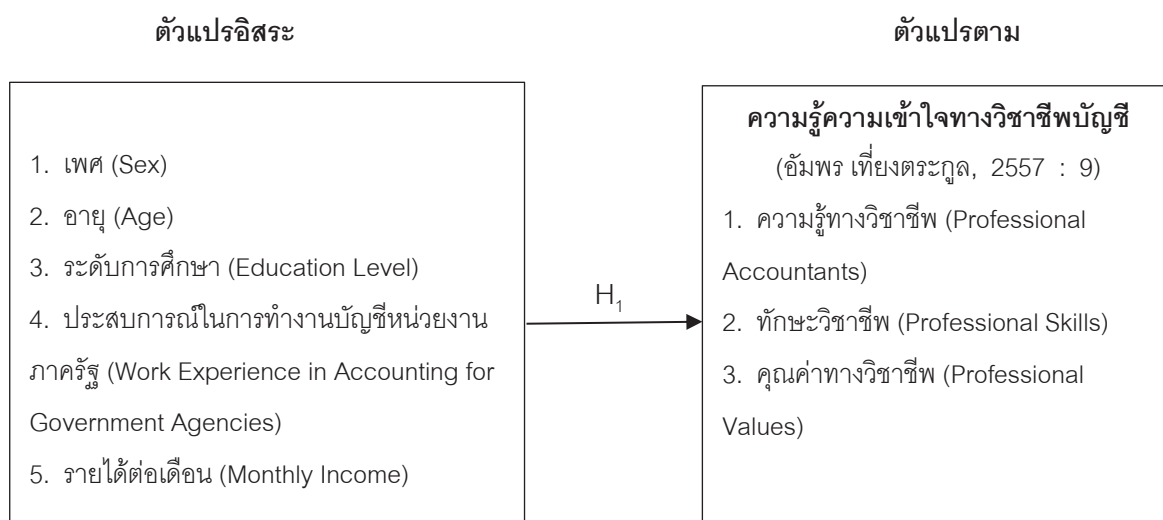
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัย ความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชี สำหรับผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาว่าผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้ในการพัฒนานักวิชาการการเงินและบัญชีให้สามารถจัดทำรายงานการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การวางแผนการบริหารจัดการองค์กรต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีสำหรับผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีสำหรับผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม



2.1 แนวคิดเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐและผู้ปฏิบัติงานบัญชี

2.1.1 หน่วยงานภาครัฐ (Government) หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม สำนักงานหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคหรือต่างประเทศ แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจหน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

2.1.2 การบัญชีหน่วยงานภาครัฐ (Accounting for Government Agencies) หมายถึง การบันทึกรายการเกี่ยวกับการรับ การจ่ายเงินของหน่วยภาครัฐ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน และประเมินผลในการบริหารจัดการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบัญชีรัฐบาล

2.1.3 ผู้ปฏิบัติงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐ (Accountants for Government Agencies) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ ทำงานเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมรายการรายรับ และรายจ่ายของหน่วยงานภาครัฐ จัดทำเป็นรายงานตามระบบ และระเบียบของการทำบัญชี จัดทำบัญชีด้วยตนเองหรือร่วมทำงานกับผู้อื่น กำกับดูแลการทำงานบัญชีของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้อง และนำเสนอผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบตามลำดับ อาจทำงานตลอดประจำปี อาจทำหน้าที่ในการรับ และการจ่ายเงินตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 มาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐ

การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการผ่านระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ส่วนราชการให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วยิ่งขึ้น การปฏิบัติงานบัญชีภาครัฐสำหรับส่วนราชการ ประกอบด้วย (กรมบัญชีกลาง, 2561 : เว็บไซต์)

2.2.1 การเบิกจ่ายและนำเงินส่งคลัง จะต้องปฏิบัติตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 และตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของรายการขอเบิกพร้อมทั้งอนุมัติรายการในระบบ GFMS

2.2.2 ระบบบัญชีภาครัฐ ประกอบด้วย โครงสร้างระบบบัญชี หลักการบันทึกรายการบัญชี ผังบัญชี และเอกสารประกอบการบันทึกบัญชี

2.2.3 วิธีการบันทึกบัญชีเงินงบประมาณ แบ่งตามลักษณะการจ่ายเงินตามระเบียบการเบิกจ่ายเงิน จากคลัง การเก็บ การรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 และระบบ GFMIS แบ่งเป็น 2 กรณีดังนี้

2.2.3.1 กรณีจ่ายตรงผู้ขาย

- 1) การจ่ายตรงผู้ขายอ้างใบสั่งซื้อสั่งจ้าง
- 2) การจ่ายตรงผู้ขายไม่อ้างใบสั่งซื้อสั่งจ้าง

2.2.3.2 กรณีจ่ายผ่านส่วนราชการ

2.2.4 การบันทึกรายการบัญชีเงินนอกงบประมาณ ซึ่งสามารถเลือกวิธีการบันทึก 2 กรณี

2.2.4.1 การบันทึกรายการบัญชีกรณีเงินนำฝากคลัง

2.2.4.2 การบันทึกรายการบัญชีกรณีนำฝากธนาคารพาณิชย์

2.2.5 การบันทึกรายการบัญชีเงินรายได้แผ่นดิน โดยจะต้องนำส่งคลังอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง แต่ถ้า ส่วนราชการมีเงินรายได้แผ่นดินเก็บรักษาไว้วันใดเกิน 10,000 บาทให้นำส่งคลังโดยด่วน แต่อย่างช้าไม่เกิน 3 วันทำการ

2.2.6 การปรับปรุงรายการบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง ณ วันสิ้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลทางบัญชีมีความครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นไปตามหลักการบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง และส่วนราชการระดับกรมนำข้อมูลทางบัญชีไปใช้ในการจัดทำรายงานการเงินประจำปี ส่งให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบภายใน 90 วันนับจากวันสิ้นปีงบประมาณ

2.2.7 การจัดทำรายงานการเงิน ส่วนราชการจะต้องจัดทำรายงานประจำเดือน ได้แก่ รายงานงบทดลองประจำเดือนส่งสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป และรายงานประจำปีส่งสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภายใน 90 วันนับจากวันสิ้นปีงบประมาณ พร้อมทั้งสำเนารายงานการเงินให้กรมบัญชีกลาง และกระทรวงที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชี

2.3.1 การบัญชี หมายถึง ศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจที่เป็นในรูปของตัวเงินไว้ในสมุดบัญชีอย่างสม่ำเสมอเป็นระเบียบถูกต้องตามหลักการ และผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชี คือ การให้ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกิจการ (สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2563 : เว็บไซต์)

2.3.2 ความรู้ความเข้าใจ (Cognition) หมายถึง ความสามารถทางสติปัญญาในการจำและเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับหน่วยงานภาครัฐจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความตีความ และขยายความได้

2.3.3 ความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชี หมายถึง ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในสาขาทางด้านวิชาชีพบัญชี โดยสามารถตอบสนององวิชาการใหม่ๆ ในด้านการรายงานและให้ข้อสนเทศต่างๆ รวมถึงทักษะด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดเลี้ยงผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี เพื่อพัฒนาให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้ (อัมพร เทียงตระกูล, 2557 : 9)

นอกจากนี้ ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561 ได้กล่าวถึง ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน คือรักษาไว้ซึ่งความรู้ ความสามารถ และความชำนาญทางวิชาชีพในระดับที่รับรองได้ว่าลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างได้รับการบริการทางวิชาชีพที่ถึงพร้อมด้วยวิวัฒนาการล่าสุดในวิธีการ หรือเทคนิคการปฏิบัติงานหรือตามกฎหมาย และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561 : 19)

2.3.4 ความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีของผู้ปฏิบัติงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐ จะต้องมีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี มีความชำนาญทางวิชาชีพโดยใช้วิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ ด้วยความเอาใจใส่ รอบคอบให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

2.3.4.1 ความรู้ทางวิชาชีพ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ในด้านวิชาชีพบัญชี รวมถึงการบัญชีการเงิน รายงานการเงิน การบัญชีบริหาร การสอบบัญชี กฎหมายธุรกิจภาษีอากร การควบคุมและการตรวจสอบภายใน การเงินธุรกิจและการจัดการทางการเงิน จรรยาบรรณวิชาชีพเพื่อสามารถตรวจสอบงบการเงินและรายงานผลการสอบทานงบการเงินของกิจการได้อย่างถูกต้องตามหลักมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และนอกจากนี้ ยังต้องมีความรู้ทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการจัดการทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.4.2 ทักษะทางวิชาชีพ (Skills) หมายถึง ความชำนาญในการปฏิบัติงานที่มีต่อวิชาชีพการสอบบัญชี ได้แก่ ทักษะในการใช้เหตุผล ทักษะในการปฏิสัมพันธ์ และทักษะในการสื่อสาร รวมทั้งความเชื่อมั่นศรัทธาและจริงใจต่อกิจการต่อกิจการและเพื่อร่วมงานทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดี การวางตัวเป็นกลาง การรู้จักการกาลเทศะ และการมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

2.3.4.3 คุณค่าทางวิชาชีพ (Professional Values) หมายถึง ความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม ความเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นอิสระตามมาตรฐานของวิชาชีพ มารยาทของวิชาชีพความสำนึกต่อความรับผิดชอบทางสังคม ความสำรวมเกี่ยวกับประโยชน์ของสาธารณะชน ความตั้งใจที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น การให้การศึกษาและความชำนาญต้องทำให้นักวิชาชีพบัญชีตระหนักถึงคุณค่าแห่งวิชาชีพและปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและวิชาชีพ

ดังนั้น ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานวิชาชีพบัญชี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุมและการดำเนินงานของนักบัญชีให้ถูกต้องตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ที่ต้องมีความสามารถเพียงพอ การประกอบวิชาชีพด้วยความมุ่งมั่นและขยันหมั่นเพียรและการศึกษาหาความรู้และความชำนาญเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้นักบัญชีจะต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยการประกอบอาชีพให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ การที่นักบัญชีมีความรู้ความสามารถและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดการรายงานข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพ ซึ่งมีสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย 1 : ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีแตกต่างกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการวิจัยลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 90 คน ที่ทำหน้าที่จัดทำบัญชีและรายงานการเงินในส่วนราชการแต่ละแห่ง

(จังหวัดมหาสารคาม, 2563 : เว็บไซต์)

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 90 ชุด ในระหว่างวันที่ 27 สิงหาคม – 4 ตุลาคม 2563 โดยได้ยื่นหนังสือถึงหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามทั้งสิ้น 90 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วน มีอัตราผลตอบแทนร้อยละ 100

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชี เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 7 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสนใจเกี่ยวกับสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและการปกครองทั้งในอดีต ปัจจุบัน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การใช้ภาษาพูดและเขียนในการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจในการติดต่อกับผู้อื่นได้ ปรับปรุงกระบวนการทำงานและวิธีการในการจัดทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การฝึกอบรมทางด้านบัญชีและด้านอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องทำให้สามารถติดตามข่าวสารได้ทันทั่วทั้งที่ ความสามารถรายงานการเงินได้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงและทันต่อเวลาที่กำหนด และความสามารถทางวิชาการและทักษะการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เช่น มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ด้านการบัญชีการเงินและความรู้ที่เกี่ยวข้อง
- 2) ด้านทักษะทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 8 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการวางแผนงานอย่างเป็นระบบเพื่อเป้าหมายของงาน การพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบัญชี เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้เฉพาะตัว และสามารถปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาทักษะด้านความสัมพันธ์และการสื่อสารเพื่อสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กร และความสามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีให้สอดคล้องกับมาตรฐานและนโยบายการบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้รายงานการเงิน และ 3) ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 6 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความมุ่งมั่นทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและช่วยเหลือองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ การใช้หลักจริยธรรมมาเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาในการทำงานมีเหตุผลรู้จักใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหา ความสำนึกในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ มีระเบียบวินัยต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อหน้าที่การงาน และการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของงานที่ทำเสร็จเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

3. ค่าความเชื่อมั่นและเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยได้แจกแบบสอบถามไปยังผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 30 คนแรกในเขตอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม เพื่อมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชีมีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง 0.614-0.924 และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งความรู้ความเข้าใจทางวิชาชีพบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.894-0.953

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.1 สถิติพื้นฐาน

4.1.1 ร้อยละ (Percentage)

4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

4.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power)

โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlations

4.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้วิธีหา

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

4.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

4.3.1 t-test

4.3.2 F-test

4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐของผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	4.06	0.49	มาก
2. ด้านทักษะทางวิชาชีพ	4.22	0.53	มาก
3. ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ	4.54	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.27	0.46	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการทำบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ ($\bar{X}$ = 4.54) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ($\bar{X}$ = 4.22) และด้านความรู้ทางวิชาชีพ ($\bar{X}$ = 4.06)

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในการทำบัญชีของหน่วยงานภาครัฐของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

2.1 เพศ

ตาราง 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐของผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี สำหรับหน่วยงานภาครัฐ	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	4.19	0.64	4.05	0.74	0.825	0.412
2. ด้านทักษะทางวิชาชีพ	4.22	0.65	4.22	0.52	0.08	0.993
3. ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ	4.59	0.42	4.53	0.54	0.331	0.742
โดยรวม	4.34	0.53	4.27	0.46	0.42	0.675

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการทำบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านทุกด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านคุณค่าทางวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

2.2 อายุ

ตาราง 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีสำหรับผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี สำหรับหน่วยงานภาครัฐ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1.ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.104	0.035	0.139	0.936
	ภายในกลุ่ม	86	21.449	0.249		
	รวม	89	21.553			
2. ด้านทักษะทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.119	0.040	0.137	0.938
	ภายในกลุ่ม	86	25.007	0.291		
	รวม	89	25.127			
3. ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.023	0.008	0.026	0.994
	ภายในกลุ่ม	86	24.854	0.289		
	รวม	89	24.877			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.025	0.008	0.038	0.990
	ภายในกลุ่ม	86	19.053	0.222		
	รวม	89	19.078			

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการทำบัญชีโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านคุณค่าทางวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

2.3 ระดับการศึกษา

ตาราง 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐของผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.135	0.551	0.578
	ภายในกลุ่ม	87	21.283	0.245		
	รวม	89	21.553			
2. ด้านทักษะทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.464	0.732	2.690	0.073
	ภายในกลุ่ม	87	23.663	0.272		
	รวม	89	25.127			
3. ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.559	0.279	0.999	0.372
	ภายในกลุ่ม	87	24.318	0.280		
	รวม	89	24.877			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.663	0.331	1.566	0.215
	ภายในกลุ่ม	87	18.415	0.212		
	รวม	89	19.078			

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการทำบัญชีโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านคุณค่าทางวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

2.4 ประสบการณ์ในการทำงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐ

ตาราง 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐของผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีประสบการณ์ในการทำงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.108	0.036	0.145	0.933
	ภายในกลุ่ม	86	21.445	0.249		
	รวม	89	21.553			
2. ด้านทักษะทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	.392	0.131	0.455	0.715
	ภายในกลุ่ม	86	24.734	0.288		
	รวม	89	25.127			

ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี สำหรับหน่วยงานภาครัฐ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
3. ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.953	0.318	1.141	0.337
	ภายในกลุ่ม	86	23.924	0.278		
	รวม	89	24.877			
	ระหว่างกลุ่ม	3	0.350	0.117	0.536	0.659
	ภายในกลุ่ม	86	18.727	0.218		
	รวม	89	19.078			

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการทำบัญชีโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านคุณค่าทางวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

2.5 รายได้ต่อเดือน

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐของผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี สำหรับหน่วยงานภาครัฐ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านความรู้ทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.208	0.343	1.436	0.238
	ภายในกลุ่ม	86	20.525	0.239		
	รวม	89	21.553			
2. ด้านทักษะทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.968	0.323	1.148	0.334
	ภายในกลุ่ม	86	24.159	0.281		
	รวม	89	25.127			
3. ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.000	0.333	1.201	0.315
	ภายในกลุ่ม	86	23.877	0.278		
	รวม	89	24.877			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.968	0.323	1.533	0.212
	ภายในกลุ่ม	86	18.109	0.211		
	รวม	89	19.078			

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการทำบัญชีโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านคุณค่าทางวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

5. อภิปรายผล

ในงานวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีของหน่วยงานภาครัฐของผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1) ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านบัญชี ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก หน่วยงานภาครัฐ ได้มีกฎเกณฑ์ระเบียบแนวปฏิบัติจากกรมบัญชีกลาง ผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการรายงานทางการเงินและมีหน่วยงานกำกับติดตามการสรุปรายงานการเงินอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องศึกษาหาความรู้ และนำมาสู่การปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทันต่อเวลาที่กำหนด และเกิดความภาคภูมิใจในวิชาชีพของตนเองที่ได้ปฏิบัติ เพราะถือเป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารที่จะต้องให้ข้อมูลทางบัญชีไปสู่การวางแผนและพัฒนาบริหารจัดการองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มีความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีมาก โดยเฉพาะด้านคุณค่าทางวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพร เทียงตระกูล (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ความรู้สิ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ เป็นสิ่งที่อยู่ภายในของผู้ปฏิบัติงานบัญชีแต่สิ่งนั้นสามารถทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในงานการบัญชีอันประกอบด้วย ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความมีคุณธรรม ความเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต การรักษาความลับของลูกค้า ความเป็นอิสระและการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง ภายใต้อาณัติฐานสากล

2) ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีโดยรวม ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านความรู้ทางวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมาตรฐานและนโยบายการบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ เป็นการบันทึกบัญชีเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ โดยกรมบัญชีกลางจะเป็นผู้ออกกฎ ระเบียบ หรือแนวปฏิบัติในการบันทึกบัญชี ซึ่งผู้ปฏิบัติงานบัญชีจะต้องศึกษาอย่างต่อเนื่อง และต้องปฏิบัติงานในการบันทึกการและรายงานทางการเงินเป็นไปตามระเบียบ แนวปฏิบัติที่กำหนด ซึ่งในปัจจุบัน กรมบัญชีกลาง ได้มีหนังสือแจ้งเวียนแนวปฏิบัติการบันทึกบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงินในรูปแบบใหม่ด้วย ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐจึงต้องศึกษาแนวทางอยู่ตลอดเวลา แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานบัญชีส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐอยู่แล้ว จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิษฐา ชีวพัฒน์พันธ์ (2556 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรส่วนการคลัง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางบัญชีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยต้องการพัฒนาความรู้ด้านการจัดทำรายงานเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการพัฒนาความรู้ด้านการบันทึกบัญชีและการจัดทำทะเบียน และมีความต้องการพัฒนาความรู้ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โดยสนใจพัฒนาความรู้ด้วยวิธีการเข้ารับการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาวีย์ สุมณี (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMES มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถของนักบัญชีโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณ ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ ด้านเจตคติ และนักบัญชีธุรกิจ SMES มีความคิดเห็นด้านเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชีโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพหน่วยงาน ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน ด้านปริมาณผลงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมญา ปัสสุวรรณ์ และคณะ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า นักบัญชีบริษัทจำกัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ดังนี้ ด้านความรู้ทางวิชาชีพด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านคุณค่าทางวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุสกร ภูระหงษ์ (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า นักบัญชีหน่วยงานราชการ

มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถทางการบัญชี ด้านกระบวนการทำงานด้านข้อมูลและสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ อยู่ในระดับมาก

3. ผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชีหน่วยงานภาครัฐ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานบัญชี โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านคุณค่าทางวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก นโยบายการบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ได้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติงานบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ศึกษาฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับปัจจุบันกรมบัญชีกลางได้กำหนดมาตรฐานและนโยบายเกี่ยวกับการบัญชีหน่วยงานภาครัฐขึ้นในปี พ.ศ. 2561 และได้มีหนังสือเวียนให้หน่วยงานภาครัฐได้ศึกษาและเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรายงานการเงินแบบสากลต่อไป ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานบัญชีไม่ว่าจะเป็นเพศใด อายุเท่าใด ระดับการศึกษาต่างกัน ทำงานมายาวนานแล้ว หรือเพิ่งทำงานนั้น ได้รับเงินเดือนน้อยหรือมากต่างกันเพียงใด ก็จะต้องศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน และที่สำคัญกฎหมายใหม่ๆ ก็ให้ศึกษาในระยะเวลาเดียวกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2546 : 377-378) กล่าวว่า หน้าที่ความรับผิดชอบของนักบัญชี คือ เป็นผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบการบัญชี การวางระบบบัญชี การจัดทำรายงานทางการเงิน การจัดทำงบประมาณ การควบคุม และการตรวจสอบบัญชี ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลการแปลความหมายข้อมูลทางการเงินเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจขององค์การธุรกิจ ดังนั้น นักบัญชีจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา ภานุเดชะ ณัฐยา บุญภักดี และธัญญา ใจดี (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า เพศที่กำหนดขึ้นโดยธรรมชาติและเป็นข้อกำหนดทางสภาวะชีววิทยาซึ่งเปลี่ยนแปลงไม่ได้เป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ให้เพศหญิงและเพศชายมีบทบาทหน้าที่ที่ไม่แตกต่างกันในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุสกร ภูระหงษ์ (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักบัญชีหน่วยงานราชการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้การบริหารงานการเงินการคลังระบบ GFMS มีประสิทธิภาพมีข้อมูลทางการเงินถูกต้องทันเวลาเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในการได้รับข้อมูลและความโปร่งใสในการดำเนินงานการบริหารงานประเทศต่อไป

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

6.1.1 ควรศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ จากจังหวัดหรือภาคอื่นๆ เพื่อศึกษาความเหมือนหรือแตกต่างหรือไม่ อย่างไร

6.1.2 ควรศึกษาวิจัยในเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ข้อมูลการวิจัยที่มีประสิทธิภาพและเป็นจริงมากที่สุด

6.1.3 ควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเพิ่มระดับความเชื่อมั่นของข้อมูลให้มากขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษา ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีของหน่วยงานภาครัฐของผู้ปฏิบัติงานบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้นำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

6.2.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีควรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นอิสระ เที่ยงธรรมและซื่อสัตย์สุจริต มุ่งมั่นปฏิบัติงานให้มีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่องค์กรหรือกฎหมายกำหนดไว้ และความสำนึกในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ มีระเบียบวินัยต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อหน้าที่การงานให้ดียิ่งขึ้นไป

6.2.2 ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีควรมีการพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์รายงานการเงินและเสนอแนะผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม พัฒนาความสามารถทางวิชาการและทักษะการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

6.2.3 ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ ควรสร้างจิตสำนึกด้านจริยธรรมในวิชาชีพเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. (2561). แนวทางการจัดทำรายงานการเงินตามพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561. ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://www.audit.mua.go.th/audit2018/wp-content/uploads/2019/10/.pdf>.
- จังหวัดมหาสารคาม. (2563). รายชื่อหน่วยงานของรัฐจังหวัดมหาสารคาม. ค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2563, จาก <http://www.mahasarakham.go.th/>.
- จิตติมา ภาณุเดช. ญัฐยา บุญภักดีและธัญญา ใจดี. (2550). เพศ. ค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2563, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/.
- ธนิษฐา ชิวพัฒน์. (2556). ความต้องการพัฒนาความรู้ทางบัญชีของบุคลากรส่วนการคลัง สังกัดการบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ชนบท. งานวิจัย : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปะพร ศรีจันทร์. (2554). ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงานของนักบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานงบการเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. รายงานงานวิจัยนครราชสีมา : มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- นิพนธ์ ไชยอรุณ. (2558). หน่วยงานราชการ. ค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2563, จาก <https://finance.tu.ac.th/images/informAgency/acc2.pdf>.
- บุสกร ภูระหงษ์. (2549). ผลกระทบความรู้ความสามารถทางบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินการคลังระบบ GFMIS. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปัทมญา ปัสสุวรรณและคณะ. (2558). คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของบริษัท จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปภาวี สุมณี. (2554). ความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานงานวิจัยขอนแก่น : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการบัญชี. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิววงศ์ เพชรจุล. (2552). ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคุณภาพกำไรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. (2563). การบัญชี. ค้นเมื่อ 5 กันยายน 2563, จาก <http://www.pdaccounting.com/accounting-article/>
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2553). ข้อบังคับสภาวิชาชีพ (ฉบับที่ 19) จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี. ค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2563, จาก <http://apheit.bu.ac.th/journalVol22No1JanMay2016>.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). ข้อบังคับสภาวิชาชีพ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561. กรุงเทพฯ : สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์.

สุรินทร์ ภัคดี. (2557). บทบาทของนักบัญชี. ค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2563, จาก [http://surinpukdee.](http://surinpukdee.blogspot.com/2008/08/blog-post.html)

[Blogspot.com/2008/08/blog-post.html](http://surinpukdee.blogspot.com/2008/08/blog-post.html).

อัมพร เทียงตระกูล. (2557). ความรู้ทางวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานบัญชีและทักษะทางวิชาชีพ. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2563,

จาก <http://ibcdoc.dpu.ac.th/research/156605.pdf>.

การพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่

The Development of Food Businesses in Betong District, Yala Province on New Normal

อัปสร อีซอร์^{*}, นันทรัตน์ นามบุรี², สุกฤษตรา พุ่มแก้ว³, อรวรรณ กมล⁴, สุनीย์ เกรานวล⁵ และรอมลี เจดอเลาะ⁶
Apsorn E-sor^{*}, Nantharat Namburi², Sukrita Pumkeaw³, Orawan Kamol⁴, Suneey Kraonual⁵, Romlee Chedoloh⁶

Received : December 17, 2020 Revised : January 11, 2021 Accepted : March 17, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่ โดยเป็นงานวิจัยและพัฒนา ซึ่งใช้แบบสอบถาม และการปฏิบัติการพัฒนา รวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร จำนวน 50 คน และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลผลการพัฒนาจากลูกค้ารวม 400 คน ผลการวิจัยเป็นดังนี้ 1) การวางแผนพัฒนา ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.34 ± 0.54 โดยผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินงานพัฒนาระดับมากด้านการงัดไม้เครื่องตีแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร ค่าเฉลี่ย 2.90 ± 0.11 การงดเว้นการแสดงดนตรี และการกำหนดช่วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00 - 21.00 น. ค่าเฉลี่ย 2.80 ± 0.22 ส่วน 2) การดำเนินงานพัฒนา โดยการจัดอบรมให้ความรู้เรื่อง “การยกระดับมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่” และการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ป้องกันเชื้อโควิด-19 ส่วน 3) การสรุปผลการพัฒนา ซึ่งพบว่า ระดับความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.19 ± 0.52 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากด้านการงัดไม้เครื่องตีแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร ค่าเฉลี่ย 2.85 ± 0.15 การมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70% ค่าเฉลี่ย 2.65 ± 0.45 การที่ผู้ประกอบการและพนักงานสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า ใส่ที่บังหน้า และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.58 ± 0.56

คำสำคัญ : การพัฒนา ธุรกิจร้านอาหาร วิถีปกติใหม่ ยะลา

* รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

* Associate Professor, Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

² Assistant Professor, Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University

^{3,4} อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

^{3,4} Lecturer, Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University

^{5,6} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

^{5,6} Assistant Professor, Faculty of Science Technology and Agriculture, Yala Rajabhat University

Abstract

This research was aimed at the development of food businesses in Betong district, Yala province, on new normal. It was a design of research and development: R&D, using questionnaires and development operations. Research information was collected from development targets of 50 food business entrepreneurs and their customers 400 person to collected development results. Study results were as follows. 1) Development planning: preparedness of entrepreneurs towards the development of food businesses on new normal was at high level in overall view, accounted at an average of 2.34 ± 0.54 , while detailed in-depth study showed that entrepreneurs were at high preparedness level on development operations in aspects of restriction on alcoholic drink in restaurants, averaged at 2.90 ± 0.11 ; restriction on music performance, and strict service time of 05:00–21:00 hrs., which proportions were quite the same, accounted at an average of 2.80 ± 0.22 . 2) Development operation: training on “standard enhancement of food business services on new normal” was provided, and, supported with materials for Covid-19 infection prevention. 3) Development conclusion: satisfaction of customers towards the development of food businesses on new normal was found at medium level, averaged at 2.19 ± 0.52 , while detailed in-depth study indicated that customers were at high level of satisfaction in aspects of restriction on alcoholic drink in restaurants, averaged at 2.85 ± 0.15 ; supplementation of hand cleansing post with soap or alcohol gel not less than 70%, averaged at 2.65 ± 0.45 ; and, entrepreneurs and service employees wore face mask or cloth mask, face shield and gloves during service averaged at 2.58 ± 0.56 .

Keywords : Development, Food Businesses, New Normal, Yala Province

1. บทนำ

โรคโควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่แพร่จากคนสู่คน ผ่านการได้รับฝอยละอองที่ออกมาจากปากและจมูกของผู้ติดเชื้อไปสู่คนใกล้ชิด เนื่องจากเป็นโรคที่คนไม่มีภูมิคุ้มกันจึงแพร่ระบาดได้รวดเร็วและมีความรุนแรงมากเป็นพิเศษในผู้สูงอายุและผู้มีโรคประจำตัว องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก (Pandemic) ซึ่งไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้ในระยะเวลาอันสั้น (สุรียา หมามานะ, โสภณ เอี่ยมศิริถาวร และสุนันมาลย์ อุทัยมกุล, 2563) ขณะนี้ ทุกประเทศกำลังเร่งวิจัยพัฒนาวัคซีนอย่างเร่งด่วน ระหว่างนี้จึงต้องใช้วิธีปรับตัวตามความรู้ทางสาธารณสุขผ่านมาตรการที่ใช้ในการควบคุมโรคระบาดโควิด ประกอบด้วยสามกลุ่มใหญ่ ดังนี้ 1) มาตรการด้านสาธารณสุขและการแพทย์ ได้แก่ การตรวจให้พบผู้ติดเชื้อ นำมาแยกรักษา ค้นหาผู้สัมผัสเสี่ยงและสร้างสุขลักษณะ 2) มาตรการด้านสังคม โดยการเพิ่มระยะห่างของผู้คนและยกเลิกกิจกรรมทางสังคมที่รวมกลุ่มคนมาก ๆ และการให้สวมหน้ากาก 3) มาตรการด้านกฎหมายหรือข้อบังคับ โดยการบังคับให้ทุกคนอยู่ในบ้านและปิดกิจการต่าง ๆ ที่เสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น มาตรการเคอร์ฟิว ล็อคดาวน์ ซึ่งเป็นมาตรการที่ใช้ในสถานการณ์ที่พบว่ามีผู้ติดเชื้อจำนวนมากและระบบการรักษายาบาลผู้ป่วยหนักไม่สามารถรองรับได้ทัน ตัวอย่างที่พบเห็นเช่น ในเมืองอู่ฮั่นประเทศจีน และหลายเมืองหลายรัฐในยุโรป (คานวน อึ้งชูศักดิ์ และศุภมิตร ชุณหสวัณ, 2563)

สำหรับประเทศไทย หลังจากสามารถควบคุมการระบาดให้ลดต่ำลง ไทยจึงเริ่มเข้าสู่การคลายล็อกมาตรการควบคุมต่าง ๆ โดยผ่อนคลายเป็นขั้นบันไดเปิดกิจกรรม-กิจการใหม่เป็นขั้นตอน แต่ทุกกิจกรรมที่กลับมาเปิดใหม่ต้องมีแนวปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักการด้านสาธารณสุข ซึ่งต้องปรับตัวทั้งทางด้านผู้ประกอบการ และด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ อาทิ การจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการไม่ให้เข้าไปแออัดในพื้นที่เดียวกัน การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล การจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือ การติดตั้งฉากกั้นเพื่อป้องกันการกระจายเชื้อ การทำความสะอาดสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งดังกล่าวจัดเป็นการปฏิบัติตามวิถีปกติใหม่ (New Normal)

เบตง อำเภอใต้สุดของประเทศไทยซึ่งติดกับประเทศมาเลเซีย เป็นเมืองชายแดนที่มีการเคลื่อนไหวทางธุรกิจการค้าสูง อีกทั้งเป็นเมืองที่มีธรรมชาติที่สวยงาม จึงทำให้อำเภอเบตงเป็นอำเภอที่มีนักท่องเที่ยวจากในประเทศและต่างประเทศเป็นจำนวนมาก โดยนักท่องเที่ยวแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ดังนี้ 1) กลุ่มนักท่องเที่ยวตามแหล่งบันเทิงเริงรมย์ในเมืองเบตง 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มนี้มักจะท่องเที่ยวเป็นครอบครัวหรือหมู่คณะส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เข้ามาในเบตงเที่ยวช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และช่วงเทศกาลต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยมักจะมาเบตงเพื่อการพักผ่อน เที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวและเพื่อการประชุมสัมมนาเป็นหลัก (วิกิพีเดีย, 2563) ปัจจุบันเบตงมีการพัฒนาหลาย ๆ ด้าน มีทั้งสนามบินเบตง สกายวอล์คชมทะเลหมอกอัยเยอร์เวง อาหารและผักผลไม้ที่เน้นอัตลักษณ์พื้นถิ่นต่าง ๆ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเพราะเบตงได้รับการคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในกลุ่มเป้าหมายของการพัฒนาตามโครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” (ปี 2560 – 2563) ทำให้ได้รับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม การพัฒนาบุคลากรและการยกระดับบริการด้านการท่องเที่ยวการส่งเสริมและสนับสนุนการปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์เพื่อสร้างความมั่นคงด้านอาหารให้กับประชาชนในพื้นที่ รวมถึงการผลิตอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของพื้นที่ให้สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น (โครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”, 2560) บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานตามโครงการการจัดตั้งศูนย์การศึกษาและวิจัยสู่ความเป็นเลิศด้านอุตสาหกรรมบริการ ภายใต้กิจกรรมการยกระดับมาตรฐานการให้บริการร้านอาหาร ในพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่ ซึ่งการดำเนินงานเน้นนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 รวมถึงยกระดับมาตรฐานธุรกิจร้านอาหารและการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. ความรู้เกี่ยวกับโควิด-19

องค์การอนามัยโลกได้รับแจ้งเมื่อเดือนธันวาคม 2562 ว่าพบกลุ่มผู้ป่วยมีอาการปอดบวมโดยไม่ทราบสาเหตุในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ต่อมา มีรายงานว่าเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus (SARS-CoV-2) เป็นสาเหตุของโรคและได้แพร่ระบาดไปยังประเทศอื่น ๆ ซึ่งโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19 นี้ มีลำดับนิวคลีโอไทด์เหมือนไวรัสซาร์ส ที่เคยระบาดมาก่อนถึงร้อยละ 80 โดยที่เชื้อ SARS-CoV-2 ก่อโรคปอดบวม สามารถทำให้เกิดระบบหายใจล้มเหลวได้ผู้ป่วยมีอาการการเสียชีวิตประมาณร้อยละ 3.4 ผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัวเป็นปัจจัยเสี่ยงเพิ่มความเสี่ยงของโรคและเชื้อสามารถแพร่จากคนสู่คนได้ ด้วยเหตุนี้องค์การอนามัยโลกจึงได้ประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก (Pandemic) ซึ่งไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้ในระยะเวลาอันสั้น โรคโควิด-19 จึงเป็นโรคอุบัติใหม่ที่แพร่จากคนสู่คน ผ่านการได้รับผยอละของ

ที่ออกมาจากปากและจมูกของผู้ติดเชื้อไปสู่คนใกล้ชิด เนื่องจากเป็นโรคที่คนไม่มีภูมิคุ้มกันจึงแพร่ระบาดได้รวดเร็วและมีความรุนแรงมากเป็นพิเศษในผู้สูงอายุและผู้มีโรคประจำตัว (สุรียา หามานานะ, โสภณ เอี่ยมศิริถาวร และสุนันดา อูทยมกุล, 2563)

สำหรับประเทศไทย ภายหลังที่พบผู้ติดเชื้ออย่างต่อเนื่องจากสาเหตุหลักๆ อันได้แก่ การติดเชื้อจากสถานบันเทิง สนามพนันในรูปแบบต่าง ๆ การติดเชื้อในผู้ที่เดินทางกลับจากต่างประเทศและการแพร่เชื้อจากผู้ป่วยไปยังคนใกล้ชิดในประเทศไทยจึงได้นำมาใช้ทั้งมาตรการด้านสังคม โดยการเพิ่มระยะห่างของผู้คนและยกเลิกกิจกรรมทางสังคมที่รวมกลุ่มคนมาก ๆ รวมถึงการให้สวมหน้ากาก รวมถึงมาตรการด้านกฎหมายหรือข้อบังคับ โดยการบังคับให้ทุกคนอยู่ในบ้านและปิดกิจการต่างๆ ที่เสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น มาตรการเคอร์ฟิว และล็อกดาวน์ โดยมีการออกข้อกำหนดตาม พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 มีการเคอร์ฟิวช่วงเวลา ครอบคลุมทุกจังหวัด ส่งผลให้ประเทศไทยสามารถควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยเฉพาะในจังหวัดที่มีสถานการณ์รุนแรง ในขณะที่เดียวกันก็เริ่มเปิดให้ผู้คนทำมาหาเลี้ยงชีพ ทำธุรกิจ ทำการผลิตสินค้าและบริการ นักเรียนได้เรียนหนังสือ ผู้คนได้ทำงาน และสังคมไม่หยุดนิ่ง มีการพัฒนาที่สมดุลทั้งการควบคุมโรคและการประกอบกิจการและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการกลับสู่ชีวิตปกติแต่ด้วยวิถีแบบใหม่ (New Normal) ที่เน้นความปลอดภัยมากกว่าความสะดวกสบาย เน้นงานสังคมขนาดเล็กในครอบครัวญาติสนิทมากกว่างานขนาดใหญ่ เน้นความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าการตามใจตนเอง (คำณวน อึ้งชูศักดิ์ และศุภมิตร ชุณหสวัณ, 2563)

2.2 วิถีปกติใหม่

ราชบัณฑิตยสภาได้บัญญัติศัพท์ "New Normal" ว่า ความปกติใหม่, ฐานวิถีชีวิตใหม่ หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีตอันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย โดยวิถีชีวิตใหม่ที่เริ่มนำมาใช้จนเริ่มเป็นสิ่งปกติของยุคโควิด-19 มีดังนี้ ยืนห่างคนอื่น 1-2 เมตร ล้างมือบ่อย ๆ ใส่หน้ากากอนามัยอยู่บ้าน ถึงบ้านให้อาบน้ำทันที ใช้รถสาธารณะเท่าที่จำเป็น แยกของใช้ส่วนตัว ช้อนมอเตอร์ไซค์ให้แห้งข้างกินสุกปรุงใหม่แยกสำรับ (สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์, 2563)

2.3 มาตรการป้องกันโควิด-19 สำหรับสถานประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม

มาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ในที่นี้ ยึดหลักตามมาตรการผ่อนคลายเป็นลำดับขั้นหรือทำกิจกรรมบางอย่างได้ตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2558 (ฉบับที่ 6) ซึ่งกำหนดมาตรการป้องกันโควิด-19 สำหรับสถานประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ดังนี้ (เทศบาลนครยะลา, 2563)

- 1) ทำความสะอาดพื้น พื้นผิวสัมผัสบ่อย ๆ ทั้งก่อนและหลังการให้บริการด้วยผงซักฟอกหรือน้ำยาทำความสะอาดฆ่าเชื้อ
- 2) ผู้ประกอบการ พนักงานบริการ ผู้ใช้บริการต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า หรือใส่ Face Shield และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ
- 3) มีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70% หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรคบริเวณหน้าร้าน
- 4) เว้นระยะห่างระหว่างโต๊ะ และระหว่างที่นั่ง รวมถึงระยะห่างระหว่างการเดินทางอย่างน้อย 1 เมตร
- 5) ควบคุมจำนวนผู้ให้บริการ มิให้แออัด หากมีประชาชนภายในร้านต้องมีระยะห่างระหว่างผู้นั่งรับประทานอย่างน้อย 1 เมตร
- 6) จัดตั้งเครื่องคัดแยกแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร

- 7) มีมาตรการคัดกรองอาการป่วย ใช้ ไอ จาม หรือเป็นหวัด สำหรับผู้ประกอบการพนักงานบริการ และผู้ใช้บริการ โดยการใช้เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ หรือการซักประวัติ
- 8) ลดเวลาในการทำกิจกรรมให้สั้นลงเท่าที่จำเป็น
- 9) จัดให้มีพื้นที่รอคิว ที่มีที่นั่งหรือยืนระหว่างรอรับบริการ โดยมีระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร
- 10) พื้นที่ให้บริการต้องเป็นลักษณะโล่งและระบายอากาศ หากไม่มีพื้นที่ดังกล่าว ให้จำหน่าย เพื่อนำกลับไปรับประทานที่อื่น
- 11) จัดเว้นการแสดงดนตรี หรือการแสดงอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน
- 12) จัดเว้นการสูบบุหรี่ หรือการกระทำอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ทางอากาศ
- 13) กำหนดช่วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00-21.00 น. เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกำหนด การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548
- 14) จัดให้บริการแก่เด็กและเยาวชนอายุต่ำกว่า 5 ปี ที่มานั่งรับประทานในร้าน
- 15) จัดให้มีถังขยะแบบมีฝาปิดโดยมีถุงใส่ขยะภายในทุกโต๊ะที่ให้บริการ และพนักงานต้องเปลี่ยนถุง ใส่ขยะทุกครั้งที่มีการให้บริการ
- 16) หลีกเลี่ยงการติดต่อสัมผัสระหว่างกัน เช่น การชำระเงิน โดยชำระผ่านระบบ e-payment หรือ หากชำระด้วยเงินสด มีถาดรับเงิน หรือสวมถุงมือ

2.4 พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่

พฤติกรรมผู้บริโภคทุกวันนี้ มีวิถีปกติใหม่ที่เปลี่ยนไปต่อธุรกิจร้านอาหาร ดังนี้ มุ่งเน้นให้ความสำคัญ เรื่องสุขภาพและความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น หลีกเลี่ยงการสัมผัส/สัมผัสให้น้อยที่สุด เน้นสิ่งของเครื่องใช้รวมถึง การรับประทานอาหารแยกเป็นส่วนตัว/ไม่ปะปนกัน เน้นสั่งอาหารแบบออนไลน์ ผ่านเครื่องมือเทคโนโลยีด้านข้อมูล และดิจิทัล เนื่องจากสะดวกง่ายดายและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เน้นสังคมแบบไร้เงินสด ด้วยเหตุนี้กลยุทธ์การตลาด ธุรกิจร้านอาหารที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภควิถีปกติใหม่ จึงควรเน้นยกระดับมาตรฐานความสะอาดและความปลอดภัยของร้านอาหาร เพิ่มบริการอาหารจัดส่งนอกสถานที่หรือบริการดีลิเวอรี่ เพิ่มช่องทางการสื่อสาร และช่องทางการขายแบบออนไลน์ เน้นให้บริการกับลูกค้าที่ลดการสัมผัส ปรับกลยุทธ์เน้นความประหยัดและคุ้มค่า (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2563)

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และการปฏิบัติการพัฒนา (Development Action) รวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มเป้าหมายพัฒนาที่เป็น ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในเขตพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา รวมถึงจากลูกค้าของธุรกิจร้านอาหารที่พัฒนา ดังกล่าว โดยก่อนพัฒนาคณะผู้วิจัยได้มีการประชาสัมพันธ์ รับสมัคร และคัดเลือกธุรกิจร้านอาหารในเขตพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ที่สนใจเข้าร่วมการพัฒนาตามวิถีปกติใหม่ จำนวน 25 ธุรกิจ จากนั้นจึงได้ดำเนินการพัฒนาตามแบบ แผนการวิจัย ตลอดเดือนมิถุนายน 2563 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.1 การวางแผนพัฒนา (Development Planning) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) รวบรวม ข้อมูลวิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) สุ่มข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร ที่เข้าร่วมโครงการ 25 ธุรกิจ ๆ ละ 2 คนที่มีบทบาทเป็นเจ้าของหรือผู้จัดการธุรกิจ รวมกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการ

ธุรกิจร้านอาหารทั้งสิ้น 50 คน เก็บข้อมูล ณ วันที่จัดอบรมให้ความรู้ เพื่อสำรวจถึงความพร้อมของการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ที่กำหนดโดยเทศบาลนครยะลา ซึ่งยึดหลักตามมาตรการผ่อนคลายเป็นลำดับให้ดำเนินการหรือทำกิจกรรมบางอย่างได้ตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2558 (ฉบับที่ 6) ทั้งนี้แบบสอบถามในส่วนของการวางแผนพัฒนา แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร ประกอบด้วยข้อมูลเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจร้านอาหาร และประเภทอาหารที่จำหน่าย โดยเป็นข้อคำถามแบบปลายปิดชนิดตรวจสอบรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานที่ทุกร้านต้องปฏิบัติตาม รวม 13 ข้อ และมาตรการที่ทุกร้านควรปฏิบัติตาม รวม 3 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ แบ่งเป็น ความพร้อมของการพัฒนาฯ อยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย

3.2 การดำเนินงานพัฒนา (Development Operation) คณะผู้วิจัยปฏิบัติการพัฒนา (Development Acton)

ใน 2 ส่วนงาน อันได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ และการสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ต่าง ๆ ป้องกันเชื้อโควิด โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่ ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายการอบรม ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการ 25 ธุรกิจ ๆ ละ 2 คน รวมกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น 50 คน

3.3 การสรุปผลการพัฒนา (Development Conclusion) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)

ศึกษาข้อมูลจากลูกค้าของธุรกิจร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการ 25 ธุรกิจ เนื่องจากการวิจัย ไม่สามารถทราบ จำนวนลูกค้าที่แน่นอน ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดให้ค่าความเชื่อมั่น 95% ผู้วิจัยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของคอกเรน ทั้งนี้จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาด จึงใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งเมื่อจำแนกตามธุรกิจร้านอาหารที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 25 ธุรกิจ จะได้จำนวนลูกค้าที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการพัฒนาฯ เท่ากับ $400/25 = 16$ คนต่อธุรกิจร้านอาหารแต่ละแห่งที่ศึกษา โดยผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจร้านอาหาร ณ เวลาที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ทั้งนี้ ในส่วนของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า ประกอบด้วยข้อมูลเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานที่ทุกร้านต้องปฏิบัติตาม รวม 13 ข้อ และมาตรการที่ทุกร้านควรปฏิบัติตาม รวม 3 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ แบ่งเป็น ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการพัฒนาฯ ระดับมาก ปานกลาง และน้อย

สำหรับการพัฒนาและทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยเกี่ยวกับ Covid-19 และมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ จากนั้นจึงได้ออกแบบเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขและด้านธุรกิจ รวมจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบโครงสร้างแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.05 ขึ้นไป แสดงว่าคำถามข้อนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหา ในงานวิจัยนี้ พบว่า ข้อคำถามที่นำมาใช้ในแบบสอบถามมีค่า IOC เท่ากับ 0.8-1.00 ด้านการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) ให้กลุ่มที่มีคุณลักษณะทางประชากรเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน เพื่อตรวจสอบความสามารถในการสื่อความหมาย หลังจากนั้นนำมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถาม โดยการหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha เมื่อทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ พบว่าแบบสอบถามโดยรวมมีค่าความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.939

จากนั้น จึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปจัดเก็บข้อมูล และนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน ลงรหัส บันทึก และนำไปประมวลผลเพื่อทำการวิเคราะห์ความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ อีกทั้ง วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล โดยแปลผลดังนี้

-ค่าเฉลี่ย 2.34-3.00 หมายถึง ความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนารูกรักร้านอาหารตามวิถีปฎิใหม่/ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนารูกรักร้านอาหารตามวิถีปฎิใหม่ อยู่ในระดับมาก

-ค่าเฉลี่ย 1.67-2.33 หมายถึง ความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนารูกรักร้านอาหารตามวิถีปฎิใหม่/ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนารูกรักร้านอาหารตามวิถีปฎิใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

-ค่าเฉลี่ย 1.00-1.66 หมายถึง ความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนารูกรักร้านอาหารตามวิถีปฎิใหม่/ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนารูกรักร้านอาหารตามวิถีปฎิใหม่ อยู่ในระดับน้อย

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

4.1 ผลลัพธ์การวิจัย

ผลการวิจัยการพัฒนารูกรักร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปฎิใหม่ จำแนกตามแบบแผนการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย การวางแผนพัฒนา การดำเนินงานพัฒนา และการสรุปผลการพัฒนา พบผลเป็นดังนี้

1) การวางแผนพัฒนา (Development Planning)

จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) สํารวจข้อมูลจากผู้ประกอบการรูกรักร้านอาหาร 50 ราย ที่เข้าร่วมโครงการ ถึงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการรูกรักร้านอาหาร รวมถึงข้อมูลความพร้อมของการพัฒนารูกรักร้านอาหารตามวิถีปฎิใหม่ พบผลเป็นดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการรูกรักร้านอาหาร

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการรูกรักร้านอาหาร

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		50	100.00
	ชาย	10	20.00
	หญิง	40	80.00
อายุ	เฉลี่ย 30 ปี		
ระดับการศึกษา		50	100.00
	ประถมศึกษา	-	-
	มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	15	30.00
	ปวส./อนุปริญญา	10	20.00

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ	ร้อยละ
ปริญญาตรี	25	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ประเภทธุรกิจร้านอาหาร	50	100.00
กิจการรถเข็น หาบเร่ แผงลอย	10	20.00
กิจการร้านอาหารและเครื่องดื่ม	40	80.00
กิจการตลาด ตลาดน้ำ และตลาดนัด	-	-
รูปแบบอาหารที่จำหน่าย	50	100.00
อาหาร/เครื่องดื่มตามสั่ง	30	60.00
อาหาร/เครื่องดื่มปรุงสำเร็จพร้อมจำหน่าย	10	20.00
อาหาร/เครื่องดื่มทั้งแบบตามสั่งและปรุงสำเร็จพร้อมจำหน่าย	10	20.00

จากตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายและหญิง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20 : 80 อายุเฉลี่ย 30 ปี ด้านการศึกษา พบว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 30 และปวส/อนุปริญญา ร้อยละ 20 สำหรับประเภทธุรกิจร้านอาหาร พบว่า เป็นกิจการร้านอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 80 และกิจการรถเข็น หาบเร่ แผงลอย ร้อยละ 20 ส่วนรูปแบบอาหารที่จำหน่าย พบว่า เป็นลักษณะอาหาร/เครื่องดื่มตามสั่ง ร้อยละ 60 อาหาร/เครื่องดื่มปรุงสำเร็จพร้อมจำหน่าย และอาหาร/เครื่องดื่มทั้งแบบตามสั่งและปรุงสำเร็จพร้อมจำหน่าย คิดเป็นสัดส่วนที่เท่าๆ กัน ร้อยละ 20

1.2 ข้อมูลความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปฎิไท่ใหม่

ตาราง 2 ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปฎิไท่ใหม่

ประเด็นความพร้อมของการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปฎิไท่ใหม่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพร้อม
1. ทำความสะอาดพื้น พื้นผิวสัมผัสบ่อยๆ ทั้งก่อนและหลังการให้บริการ	2.50	0.78	มาก
** ด้วยผงซักฟอกหรือน้ำยาทำความสะอาดฆ่าเชื้อ และกำจัดขยะมูลฝอยทุกวัน			
2. ผู้ประกอบการ พนักงานบริการ ผู้ใช้บริการต้องสวมหน้ากากอนามัย	2.60	0.44	มาก
** หรือหน้ากากผ้าอีกทั้งผู้ประกอบการหรือพนักงานบริการต้องใส่ face shield และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ			
** 3. มีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่ หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70%	2.60	0.44	มาก
4. เว้นระยะห่างระหว่างโต๊ะ และระหว่างที่นั่ง รวมถึงระยะห่าง	2.50	0.78	ปานกลาง
** ระหว่างการเดินอย่างน้อย 1 เมตร			
5. ควบคุมจำนวนผู้ให้บริการ มิให้แออัด หากมีประชาชนภายในร้าน	2.30	0.78	ปานกลาง
** ต้องมีระยะห่างระหว่างผู้รับประทานอย่างน้อย 1 เมตร			
** 6. งดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร	2.90	0.11	มาก

ตาราง 2 ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปктиใหม่ (ต่อ)

ประเด็นความพร้อมของการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปктиใหม่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพร้อม
7. มีมาตรการคัดกรองอาการป่วย ใช้ ไอ จาม หรือเป็นหวัด ** สำหรับผู้ประกอบการพนักงานบริการ และผู้ให้บริการ โดยการให้ เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ หรือการซักประวัติ	1.40	0.44	น้อย
8. ลดเวลาในการทำกิจกรรมให้สั้นลงเท่าที่จำเป็น	2.50	0.78	มาก
9. จัดให้มีพื้นที่รอคิวที่นั่งหรือยืนระหว่างรอรับบริการ โดยมีระยะห่าง ** อย่างน้อย 1 เมตร	2.40	0.44	มาก
10. พื้นที่ให้บริการต้องเป็นลักษณะโล่งและระบายอากาศ หากไม่มี ** พื้นที่ดังกล่าว ให้จำหน่ายเพื่อนำกลับไปรับประทานที่อื่น	2.30	0.78	ปานกลาง
11. จัดเว้นการแสดงดนตรี หรือการแสดงอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน	2.80	0.22	มาก
12. จัดเว้นการสูบบุหรี่ หรือการกระทำอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน ** เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคทางอากาศ	2.40	0.44	มาก
13. กำหนดช่วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00-21.00 น.	2.80	0.22	มาก
14. จัดให้บริการแก่เด็กและเยาวชนอายุต่ำกว่า 5 ปี ที่มานั่งรับประทาน * ภายในร้าน	2.30	0.78	ปานกลาง
15. จัดให้มีถังขยะแบบมีฝาปิดโดยมีถุงใส่ขยะภายในทุกโต๊ะที่ให้บริการ * และพนักงานต้องเปลี่ยนถุงใส่ขยะทุกครั้งที่มีการให้บริการ (แนะนำเป็นถังขยะแบบเหยียบ)	1.60	0.66	น้อย
16. หลีกเลี่ยงการติดต่อสัมผัสระหว่างกัน เช่น การชำระเงิน * โดยชำระผ่านระบบ e-payment หรือ หากชำระด้วยเงินสด มีภาดารับเงิน หรือสวมถุงมือ	1.60	0.66	น้อย
รวม	2.34	0.54	มาก

หมายเหตุ : ** ทุกร้านต้องปฏิบัติตาม * ทุกร้านควรปฏิบัติตาม

จากตาราง 2 ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปктиใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.34 ± 0.54 เมื่อศึกษารายละเอียดเชิงลึกพบว่า ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินงานพัฒนาระดับมากด้านการงดดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.90 ± 0.11 การงดเว้นการแสดงดนตรีหรือการแสดงอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน และการกำหนดช่วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00-21.00 น. คิดเป็นสัดส่วนที่เท่าๆ กัน ค่าเฉลี่ย 2.80 ± 0.22 การมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70% ค่าเฉลี่ย 2.60 ± 0.44

2. การดำเนินงานพัฒนา (Development Operation)

คณะผู้วิจัยปฏิบัติการพัฒนา (Development Acton) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหาร อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปктиใหม่ โดยดำเนินงานใน 2 ส่วนงาน ดังนี้

2.1 การจัดอบรมให้ความรู้

เป็นการอบรมให้ความรู้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารรวม 50 คน จากธุรกิจร้านอาหาร 25 แห่ง ที่เข้าร่วมโครงการ โดยอบรมหัวข้อเรื่อง “การยกระดับมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่” ในวันที่ 13 มิถุนายน 2563 ณ ร้านอาหาร Hantana อำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยวิทยากรซึ่งเป็นนักวิชาการ สาธารณสุข ชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดยะลา และทีมงาน อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ รวมถึงอาจารย์คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

2.2 การสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ต่างๆ

คณะผู้วิจัยได้สนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ต่างๆ ในการป้องกันเชื้อโควิด-19 อันได้แก่ หน้ากากอนามัย Face Shied เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อ ถุงมือ ผ้ากันเปื้อน และคู่มือวิถีปกติใหม่ของธุรกิจร้านอาหาร โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ตามวิถีปกติใหม่

3. การสรุปผลการพัฒนา (Development Conclusion)

จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึงข้อมูลความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		400	100.00
	ชาย	128	32.00
	หญิง	272	68.00
อายุ	เฉลี่ย 27 ปี		
การศึกษา		400	100.00
	ประถมศึกษา	16	04.00
	มัธยมศึกษาตอนต้น	48	12.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	104	26.00
	ปวส./อนุปริญญา	76	19.00
	ปริญญาตรี	148	37.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	02.00
อาชีพ		400	100.00
	แม่บ้าน	52	13.00
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	176	44.00
	พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	52	13.00
	นักเรียน/นักศึกษา	20	05.00
	ธุรกิจส่วนตัว	72	18.00
	รับจ้าง	24	06.00
	อื่นๆ	4	01.00

จากตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีทั้งชายและหญิง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 32 : 68 อายุเฉลี่ย 27 ปี ด้านการศึกษา พบว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 26 และปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 19 ด้านอาชีพพบว่าลูกค้าเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 44 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18 แม่บ้าน และ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน คิดเป็นสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน ร้อยละ 13

3.2 ข้อมูลความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่

ตาราง 4 ระดับความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่

ประเด็นความพร้อมของการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพร้อม
1. ทำความสะอาดพื้น พื้นผิวสัมผัสบ่อยๆ ทั้งก่อนและหลังการให้	2.30	0.50	ปานกลาง
** บริการด้วยผงซักฟอกหรือน้ำยาทำความสะอาดฆ่าเชื้อ และกำจัดขยะมูลฝอยทุกวัน			
2. ผู้ประกอบการ พนักงานบริการ ผู้ใช้บริการต้องสวมหน้ากาก	2.58	0.56	มาก
** อนามัย หรือหน้ากากผ้า ใส่ face shield และสวมถุงมือตลอดเวลา ให้บริการ			
** 3. มีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่ หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70%	2.65	0.45	มาก
** 4. เว้นระยะห่างระหว่างโต๊ะ และระหว่างที่นั่ง รวมถึงระยะห่าง	1.88	0.61	น้อย
ระหว่างการเดินทางอย่างน้อย 1 เมตร			
5. ควบคุมจำนวนผู้ใช้บริการ มิให้แออัด หากรับประทานอาหารภายใน	2.22	0.46	ปานกลาง
** ร้านต้องมีระยะห่างระหว่างผู้นั่งรับประทานอาหารอย่างน้อย 1 เมตร			
** 6. จัดตั้งเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร	2.85	0.15	มาก
7. มีมาตรการคัดกรองอาการป่วย ไข้ ไอ จาม หรือเป็นหวัด	1.38	0.46	น้อย
** สำหรับผู้ประกอบการพนักงานบริการ และผู้ใช้บริการ โดยการใช้			
เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ หรือการซักประวัติ			
** 8. ลดเวลาในการทำกิจกรรมให้สั้นลงเท่าที่จำเป็น	2.22	0.46	ปานกลาง
9. จัดให้มีพื้นที่รอคิวที่นั่งหรือยืนระหว่างรอรับบริการ	2.30	0.50	ปานกลาง
** โดยให้มีระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร			
10. พื้นที่ให้บริการต้องเป็นลักษณะโล่งและระบายอากาศ	2.28	0.52	ปานกลาง
** หากไม่มีพื้นที่ดังกล่าว ให้จำหน่ายเพื่อนำกลับไปรับประทานที่อื่น			
** 11. จัดเว้นการแสดงดนตรี หรือการแสดงอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน	2.58	0.56	มาก
12. จัดเว้นการสูบบุหรี่ หรือการกระทำอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน	2.22	0.46	ปานกลาง
** เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคทางอากาศ			
** 13. กำหนดช่วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00-21.00 น.	2.30	0.50	ปานกลาง
14. จัดให้บริการแก่เด็กและเยาวชนอายุต่ำกว่า 5 ปี ที่มานั่ง	2.24	0.44	ปานกลาง
* รับประทานอาหารภายในร้าน			

ตาราง 4 ระดับความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนารูกระบบร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ (ต่อ)

ประเด็นความพร้อมของการพัฒนารูกระบบร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพร้อม
15. จัดให้มีถังขยะแบบมีฝาปิดโดยมีถุงใส่ขยะภายในทุกโต๊ะที่ให้บริการ และพนักงานต้องเปลี่ยนถุงใส่ขยะทุกครั้งที่มีการให้บริการ (แนะนำเป็นถังขยะแบบเหยียบ)	1.64	0.96	น้อย
16. หลีกเลี่ยงการติดต่อสัมผัสระหว่างกัน เช่น การชำระเงินโดยชำระผ่านระบบ e-payment หรือ หากชำระด้วยเงินสดมีภาควิธีรับเงิน หรือสวมถุงมือ	1.54	0.78	น้อย
รวม	2.19	0.52	ปานกลาง

หมายเหตุ : ** ทุกร้านต้องปฏิบัติตาม * ทุกร้านควรปฏิบัติตาม

จากตาราง 4 ระดับความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนารูกระบบร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.19 ± 0.52 ซึ่งเมื่อศึกษารายละเอียดเชิงลึกพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากด้านการจัดเตรียมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.85 ± 0.15 การมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจลไม่ต่ำกว่า 70% ค่าเฉลี่ย 2.65 ± 0.45 การที่ผู้ประกอบการ พนักงานบริการ ผู้ให้บริการต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า ใส่ face shield และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.58 ± 0.56

4.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจำแนกตามแบบแผนการวิจัยได้ดังนี้

1. การวางแผนพัฒนา (Development Planning) ผลการวิจัยพบว่าระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนารูกระบบร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการจัดเตรียมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่เป็นเช่นนี้สามารถอธิบายได้ว่าพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ประชากรส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 นับถือศาสนาอิสลาม (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยะลา, 2562) เรื่องของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์จึงเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนางานด้านนี้มากที่สุดเนื่องจากเป็นข้อห้ามด้านบทบัญญัติศาสนาอิสลาม สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องเศรษฐกิจสตรีพฤติกรรมว่าด้วยเส้นทางของชีวิตและกิจกรรมร่วมของครัวเรือนไทยภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ซึ่งกลุ่มเป้าหมายจังหวัดชายแดนใต้ส่วนใหญ่ นับถือศาสนาอิสลาม อีกทั้งผลการวิจัยยังพบว่าผู้ประกอบการร้านอาหาร ยินดีให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามแนวทางสาธารณสุขค่อนข้างดี (ธานี ชัยวัฒน์ และคณะ, 2563)

2. การดำเนินงานพัฒนา (Development Operation) ผลการวิจัยเน้นดำเนินงานใน 2 ส่วนงาน อันได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ และการสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่ามาตรฐานการให้บริการรูกระบบร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่ ยึดหลักตามมาตรการผ่อนคลายเป็นลำดับให้ดำเนินการหรือทำกิจกรรมบางอย่างได้ตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งดังกล่าวจัดเป็นองค์ความรู้ใหม่รวมถึงต้องจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ใหม่ ทั้งนี้การมีความรู้และการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง จะช่วยให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 (ศุภสิทธิ์ พรหมนารุณทัตย์, 2563) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang, Wu, Zhao and

Zhang (2020) ที่ระบุว่าการศึกษาความรู้เรื่องโรคติดเชื้อ รวมถึงการหาวิธีการรับมือ จะทำให้ประชาชนเกิดความกลัว และวิตกกังวลใจ ด้วยเหตุนี้การอบรมให้ความรู้ จึงเป็นหนึ่งในมาตรการการดูแลสุขภาพจิต ช่วยสร้างความผ่อนคลาย ท่ามกลางวิกฤติโควิด-19

3. การสรุปผลการพัฒนา (Development Conclusion) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปฏิบัติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะงานวิจัยนี้ศึกษาและพัฒนาช่วงเดือนมิถุนายน 2563 ซึ่งเป็นภายหลังรัฐบาลประกาศสถานการณ์การล็อกดาวน์ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อมาตรการสาธารณสุขของธุรกิจร้านอาหารจึงลดลงเนื่องจากลูกค้าต้องการกลับไปใช้ชีวิตแบบเก่าที่ต้องการรับประทานอาหารนอกบ้านอย่างสบายใจมีความสุข (ไม่ต้องการมีฉากกั้น/การเว้นระยะห่าง หรือต้องซื้อเพื่อไปรับประทานอาหารที่บ้านเท่านั้น ฯลฯ) สอดคล้องกับงานวิจัยของธานี ชัยวัฒน์ และคณะ (2563) ที่ศึกษา พบว่าภายหลังล็อกดาวน์คนส่วนใหญ่ติดตามข่าวสารและมีความตั้งใจปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ลดลงมากและการที่คนส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีโอกาสติดเชื้อโควิด-19 ลดลง ส่งผลให้การปฏิบัติตามมาตรการสาธารณสุขลดลงด้วยเช่นกัน

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและลูกค้าดังนี้ ในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร ควรมีการติดตามผลการยกระดับมาตรฐานร้านอาหารภายหลังโควิด-19 ตามวิถีปฏิบัติใหม่ อาทิ การรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของอาหารและร้านค้า การให้บริการลูกค้าที่ลดการสัมผัส การบริการส่งอาหารผ่านสื่อออนไลน์ ทั้งที่เป็นในส่วนของงานดำเนินงานของร้าน หรือร่วมมือกับแพลตฟอร์มการส่งอาหารออนไลน์ในพื้นที่ การสื่อสารทางการตลาดที่เน้นมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปฏิบัติใหม่ ฯลฯ ส่วนลูกค้าธุรกิจร้านอาหาร ควรมีการวิจัยติดตามผลพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปฏิบัติใหม่ ทั้งในส่วนของตลาดออนไลน์และตลาดออฟไลน์ ว่าพฤติกรรมหรือข้อหรือข้อเปลี่ยนไปจากเดิมหรือไม่ อย่างไร

5.2 ประโยชน์ของงานวิจัย

เน้นสร้างการตระหนักและป้องกันถึงภัยโควิด-19 โดยการดำเนินงานเน้นนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของธุรกิจร้านอาหาร เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 อันช่วยยกระดับมาตรฐานธุรกิจร้านอาหารและการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร อำเภอบาง จังหวัดยะลา ตามวิถีปฏิบัติใหม่ ผลการวิจัยจำแนกตามแบบแผนการวิจัยได้ดังนี้ 1) การวางแผนพัฒนา ระดับความพร้อมของผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปฏิบัติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.34 ± 0.54 ซึ่งเมื่อศึกษารายละเอียดเชิงลึก พบว่าผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินงานพัฒนาด้านการงัดเครื่องมือเครื่องใช้แอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.90 ± 0.11 การงดเว้นการแสดงดนตรี และการกำหนดช่วงเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลา 05.00-21.00 น. คิดเป็นสัดส่วนที่เท่าๆ กัน ค่าเฉลี่ย 2.80 ± 0.22 การมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่ หรือแอลกอฮอล์เจล ไม่ต่ำกว่า 70% ค่าเฉลี่ย 2.60 ± 0.44 ส่วน 2) การดำเนินงานพัฒนา โดยการจัดอบรมให้ความรู้

เรื่อง “การยกระดับมาตรฐานการให้บริการธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่” และการสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ป้องกันเชื้อโควิด 3) การสรุปผลการพัฒนา ซึ่งพบว่าระดับความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารตามวิถีปกติใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.19 ± 0.52 ซึ่งเมื่อศึกษารายละเอียดเชิงลึกพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากด้านการงัดเครื่องมือเครื่องใช้แอลกอฮอล์ภายในสถานที่จำหน่ายอาหาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.85 ± 0.15 การมีจุดบริการล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจล ไม่ต่ำกว่า 70% ค่าเฉลี่ย 2.65 ± 0.45 การที่ผู้ประกอบการพนักงานบริการ ผู้ให้บริการต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า ใส่ face shield และสวมถุงมือตลอดเวลาให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.58 ± 0.56

เอกสารอ้างอิง

- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (2563). *คู่มือวิถีปกติใหม่ของธุรกิจร้านอาหาร*. ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- คำณวน อึ้งชูศักดิ์ และศุภมิตร ชุณหะวัณ. (2563). วิถีปกติโควิด-19 ในประเทศไทย: การเปลี่ยนผ่านจากมาตรการ “กึ่งล็อกดาวน์” สู่การมี “เสถียรภาพ”. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 29(2), 377-380.
- โครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”. (2560). *Best Practice เบตงเมืองต้นแบบการพัฒนาอย่างมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 9 มกราคม 2564, จาก <https://multi.dopa.go.th/inspector/news/download/389>.
- เทศบาลนครยะลา. (2563). *แบบคำร้องมาตรการผ่อนคลายสถานการณ์ COVID-19 ในพื้นที่เทศบาลนครยะลา*. ค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.yalacity.go.th/news/detail/1031>.
- ธานี ชัยวัฒน์, จารุวัฒน์ เอมบุต, นิชาภัทร ไหมงาม, ปกรณ์สิทธิ์ สุานา, ณัฏฐ์ศุภณ ดำชื่น และชนลักษณ์ ชัยศรีลักษณ์. (2563). *Behavioral Insights ของครัวเรือนไทยภายใต้สถานการณ์ COVID-19 (โครงการวิจัยเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมว่าด้วยเส้นทางชีวิตและกิจกรรมร่วมของครัวเรือนไทยภายใต้สถานการณ์โควิด-19)*. ค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.facebook.com/photo?fbid=3742524639122537&set=pcb.3742551539119847>.
- วิกิพีเดีย. (2563). *อำเภอเบตง*. ค้นเมื่อ 9 มกราคม 2564 จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AD%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%A0%E0%B8%AD%E0%B9%80%E0%B8%9A%E0%B8%95%E0%B8%87>.
- ศุภสิทธิ์ พรธมนารุณทัต. (2563). *จะผ่านพ้นวิกฤตโลก โควิด 19 ระบาด ด้วยฐานความรู้และการปฏิบัติ*. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข*, 14(1), 1-6.
- สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์. (2563). *New Normal วิถีชีวิตใหม่*. ค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.facebook.com/Sumnakkaow.PRD/posts/4418203898205096/>.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยะลา. (2562). *รายงานคุณภาพชีวิตประชาชนจังหวัดยะลา ปี 2562*. ยะลา : สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยะลา.
- สุรียา หามานานะ, ไสภณ เอี่ยมศิริถาวร และสุนมมาลย์ อุทยมกุล. (2563). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. *วารสารสถาบันบำราศนราดูร*, 14(2), E1-10.
- Zhang, J., Wu, W., Zhao, X., & Zhang, W. (2020). *Recommended Psychological Crisis Invention Response to the 2019 Novel Coronavirus Pneumonia Outbreak in China: a Model of West China Hospital*. Cite June 29, 2020. Available from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7107095/>.

การพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม) สู่อการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน

Elderly Career Group Development (Tie Dye Cloth) to Increase Competitiveness

สัสดี กำแพงดี* ปิยะดา มณีนิล² และสุทัศน์ รุ่งระวีวรรณ³

Sasadee Kamphaengdee* Piyada Maneenin² and Suthat Rungrawiwon³

Received : December 8, 2020 Revised : February 25, 2021 Accepted : March 3, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาผู้สูงอายุเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สภาพการดำเนินงานของผู้สูงอายุและความต้องการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย สมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุจำนวน 10 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การระดมสมอง การสรุปบทเรียน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสรุปประเด็นและสถิติเชิงพรรณนาและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า ผลการวิจัย พบว่าในระยะก่อนเริ่มดำเนินการ กลุ่มผู้สูงอายุมีความพร้อมในการพัฒนาและได้รับการสนับสนุนจากโรงเรียนผู้สูงอายุ แต่ยังขาดความรู้ทางธุรกิจและงบประมาณในการดำเนินงาน ระยะปฏิบัติการ ดำเนินการประชุมกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นร่วมกันและทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อมได้ 3 รูปแบบ คือ เสื้อมัดย้อม ผ้าผืนมัดย้อมและกระเป๋าผ้ามัดย้อม โดยมีคณะนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญช่วยพัฒนาจนสามารถดำเนินการเองได้ทั้งหมดและมีการวางแผนยกระดับเพื่อเข้าสู่วิสาหกิจชุมชน เพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่รู้จักมากขึ้น ระยะติดตามและประเมินผล พบการพัฒนาผ้ามัดย้อมประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อมรูปแบบใหม่ ผู้เชี่ยวชาญและสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งพิจารณาจาก โครงสร้างผลิตภัณฑ์ วัสดุ ความสวยงาม ประโยชน์ใช้สอยและการดูแลรักษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จนี้นมาจากการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งได้ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรให้กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุผลิตผ้ามัดย้อมจากสีธรรมชาติ เพื่อให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งสร้างโอกาสทางการค้าด้วยการจดทะเบียนมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนากลุ่มอาชีพ ผู้สูงอายุ ความสามารถทางการแข่งขัน

^{1,2,3} อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

^{1,2,3} Lecturer , Faculty Management Science, Yala Rajabhat University

Abstract

This research is a participatory workshop elderly development. The purposes of this research are to learn the basic data, operating conditions of the elderly and the need for professional development of the elderly. The target groups are 10 members of the elderly group. Data collection methods were Interview, focus group, brainstorm and lesson learned. The data were analyzed by summary of issues and descriptive statistics. Validation was performed by triangulation. The result found that the elderly are ready for development and received support from association of the elderly but not yet ready for business knowledge and operating budget. Operating distance conduct a group meeting to brainstorm together. Developed 3 types of tie-dye products consisted of tie dye shirt, tie dye fabric and tie-dye bags, with a team of researchers and experts help develop until you can do all the work yourself and there are plans to upgrade to enter the community enterprise. To make the product more recognizable. Monitoring and evaluation period found that the development of tie-dye fabrics was successful. Causing a new type of tie-dye product. Experts and elderly group members were satisfied with product development at the highest level. Considering of product structure, material, beauty, usability and maintenance. Factors contributing to this success come from participation and learning together and received a suggestion from research that should produce tie-dye fabric from natural colors to preserve the environment. Along with creating commercial opportunities with the registration of community product standards in order to make the product more accepted by consumers.

Keywords : Development of Occupational Group, Elderly, Competitiveness

บทนำ

ปัจจุบันแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุเป็นไปอย่างรวดเร็ว อาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็น ความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ การคุมกำเนิดหรือการแข่งขันในชีวิตประจำวันที่ค่อนข้างสูง ทำให้การแต่งงานเป็นไปได้น้อย ซึ่งคาดว่าอีกไม่นานประเทศต่าง ๆ จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ในส่วนของประเทศไทย มีสัดส่วนการเพิ่มจำนวนของประชากรผู้สูงอายุ สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังตาราง 1

ตาราง 1 ขนาดและแนวโน้มของประชากรสูงอายุปี พ.ศ. 2543-2563

ปี พ.ศ.	จำนวนประชากรรวม	จำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป	ร้อยละของประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป
2543	60,916,441	5,792,970	9.5
2553	67,313,000	8,011,000	11.9
2563	70,100,000	12,272,000	17.5

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

จากตาราง พบว่าแนวโน้มของประชากรในปี 2563 จะมีผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปถึงร้อยละ 17.5 และที่สำคัญผู้สูงอายุจำนวนมากยังมีฐานะยากจน เพราะมีรายได้จากการทำงานลดลง (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ, 2562) เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ลดลงด้วย (Maurer, 2001) แต่ผู้สูงอายุรุ่นใหม่ที่จะมีการศึกษา ยังคงมีพลังและมีคุณค่าทางสังคม ถ้าหากมีการกระตุ้นในด้านต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดโอกาสในการพัฒนาตนเองของผู้สูงอายุ ซึ่งธุรกิจที่มีกระบวนการผลิตหรือบริการในปัจจุบันยังคงเปิดโอกาสให้แรงงานผู้สูงอายุได้ใช้ทักษะและประสบการณ์เพื่อช่วยในการดำเนินงานของธุรกิจ ส่งผลให้มีการจ้างงานผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นและเป็นการเชื่อมโยงผู้สูงอายุที่อยู่ในท้องถิ่นให้ออกสู่ตลาดแรงงานด้วย โดยในหลายพื้นที่ได้มีการส่งเสริมการรวมกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพ มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างพลังจากการพึ่งตนเองและช่วยเหลือกันของผู้สูงอายุ (สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน, 2562)

ในช่วงที่ผ่านมา สถานการณ์ผู้สูงอายุในตำบลท่าสาป จังหวัดยะลา ยังคงมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนสูงขึ้น ส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพและรายได้ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดของประชากรที่ไม่ผ่านเกณฑ์ในเรื่องการมีงานทำและรายได้ (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดยะลา, 2560) ประชากรสูงอายุจึงถือว่าเป็นตัววัดศักยภาพความพร้อมทางเศรษฐกิจในพื้นที่ด้วย และพบว่ามีผู้สูงอายุบางส่วนที่มีสุขภาพแข็งแรง สามารถช่วยเหลือตนเองได้ แต่ประสบปัญหาทางด้านสังคม โดยเฉพาะปัญหาเรื่องรายได้ที่ไม่เพียงพอ เนื่องจากรายได้หลักที่ได้รับในแต่ละเดือน มาจากเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แต่จะมีโรงเรียนผู้สูงอายุคอยให้การช่วยเหลือ ประสานงานในด้านต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมของผู้สูงอายุ ซึ่งจะมอึงค้การบริหารส่วนตำบลท่าสาป มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุให้เกิดขึ้นและได้รับความร่วมมือจากนักวิชาการในพื้นที่ เพื่อให้ความรู้ด้านบริหารธุรกิจที่มีความเหมาะสมกับท้องถิ่น ดังนั้นกลุ่มผู้สูงอายุผ้าผัดย้อมจึงเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีการรวมกลุ่มและดำเนินกิจกรรมผลิตผ้าผัดย้อมมาอย่างเข้มแข็งและต่อเนื่อง มากกว่ากลุ่มผู้สูงอายุอื่น ๆ ในพื้นที่ แต่ยังคงขาดความพร้อมด้านองค์ความรู้ในการบริหารธุรกิจ โดยเฉพาะด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทำให้ผลิตภัณฑ์ไม่มีความหลากหลายไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่ เกิดความเสียเปรียบคู่แข่งที่ดำเนินกิจกรรมผ้าผัดย้อมในรูปแบบเดียวกันและหน่วยงานภาครัฐ ยังคงเน้นไปในเรื่องของสุขภาพมากกว่าการสร้างรายได้ของกลุ่มผู้สูงอายุ ทำให้ต้องมีการสร้างโอกาสให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ ให้มีบทบาทและหน้าที่จากการดำเนินกิจกรรมที่ดีขึ้น พร้อมทั้งนำภูมิปัญญามาใช้พัฒนาให้เกิดประโยชน์

ดังนั้น การวิจัยนี้จึงเป็นการปฏิบัติการร่วมกับกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อก่อให้เกิดการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ยั่งยืน จากการร่วมมือกันในหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินงานและแข่งขันในเชิงธุรกิจ เพื่อสร้างรายได้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการบริหารจัดการทางธุรกิจและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ทำให้สามารถพึ่งตนเองได้

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและสภาพการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ (ผ้าผัดย้อม) ในพื้นที่ตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา
- 2) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ (ผ้าผัดย้อม) สู่อการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน

ประโยชน์ของการวิจัย

ได้พัฒนาขีดความสามารถของกลุ่มผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม) ในพื้นที่บ้านท่าสาป ตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้เพื่อไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อสร้างรายได้และอาชีพที่มั่นคง ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไปในอนาคต

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุผู้การเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน มีทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1) **ผู้สูงอายุ** ในประเทศไทย ผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ให้ความหมายว่า “ผู้สูงอายุ” หมายถึง บุคคลที่มีอายุเกินกว่า 60 ปีบริบูรณ์เป็นต้นไปและมีสัญชาติไทย ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้สูงอายุจะมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีสัดส่วนประชากรผู้สูงวัยจากร้อยละ 13.2 ใน พ.ศ. 2553 เป็นร้อยละ 32.1 ใน พ.ศ.2583 นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของประชากรที่อยู่ในวัยพึ่งพิง ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและสุขภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐในแต่ละพื้นที่ส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องของการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ มากกว่าการหารายได้ที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวัน หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องสนับสนุนผู้สูงอายุให้ปรับตัวในสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง ด้วยการถ่ายทอดภูมิปัญญาที่มีอยู่ ให้สามารถสร้างรายได้ ส่งเสริมให้เกิดการผลิตและการจัดจำหน่าย พร้อมทั้งสร้างความร่วมมือ ภาครัฐ องค์กรส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ในการทำความร่วมมือด้านวิชาการ มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ (สุพัต นุญอ่อนและคณะ, 2560)

2) **การพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ** เป็นการรวมกลุ่มดำเนินกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้เกิดความเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนาผู้สูงอายุให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้มีคุณภาพมีการพัฒนาการในการทำงาน สามารถประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความคิดที่เป็นระบบ มีประสบการณ์ มีความรู้ มีความคิดเป็นผู้นำ มีการสื่อสารที่ชัดเจนพอสมควร และยังสามารถเป็นผู้ที่ถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อเป็นภูมิปัญญาให้ชนรุ่นหลังได้สืบทอดได้เป็นอย่างดี (ณัฐฐิฐิตา เทวเลิศสกุล วณิภา ศิริวรสกุล และชัชสรณ์ รอดยิ้ม, 2559) ซึ่งเป็นผลผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือเป็นไปตามเกณฑ์ในงานที่รับผิดชอบ ถ้าหากได้รับการส่งเสริมอย่างเต็มที่ (พิรญา ตั้งสกุล, 2553) โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความมั่นใจ ลักษณะการเป็นผู้นำและเป้าหมายหรือความสำเร็จ (ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2562) โดยสามารถสร้างอาชีพ สร้างรายได้ ให้สามารถพึ่งตนเองได้ รวมถึงการบริหารจัดการกลุ่มให้มีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนและใช้ความรู้พื้นฐานด้านการจัดการธุรกิจ ที่ต้องใช้ความเข้าใจกับบทบาทหน้าที่หลักของการดำเนินงานทางธุรกิจ คือ การผลิต การตลาด การเงิน การบัญชีและทรัพยากรมนุษย์ ประกอบกับการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนและมีแบบแผนที่ชัดเจนคือการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนทำงาน การบริหารงานและการติดตามผลการดำเนินงาน (ทวี วัชรเกียรติศักดิ์, 2558)

3) **การวิจัยแบบมีส่วนร่วม** เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) เป็นกระบวนการที่ใช้ในการผลิต การกระจายความรู้ รวมทั้งเป้าหมายของการปรับปรุงขีดความสามารถและการปฏิบัติ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในทางปฏิบัติและการเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นจริงทางสังคม ประกอบด้วยกิจกรรมการวิจัยที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ การจัดการประสบการณ์อย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์โดยการมีส่วนร่วมและการจัดการปัญหา

การลำโตนกลับและการเลือกปฏิบัติ การดำเนินการและการประเมินผล การเรียนรู้อย่างเป็นระบบ (สัญญา ยีอราน และศิริไลศ วนรัตนวิจิตร, 2561)และนำไปเป็นเครื่องมือในการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุแล้ววางแผนร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเริ่มดำเนินการจากการติดตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของกลุ่มอาชีพ การจัดการดำเนินการ การผลิต รวมถึงกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สภาวการณ์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค เพื่อให้ทราบถึงสภาพที่แท้จริงตลอดจนการศึกษาถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขในพื้นที่ โดยศึกษาถึงความต้องการ การวางแผน การดำเนินงานเชิงธุรกิจ การผลิตและการจัดจำหน่าย (รัฐพล ภูมิรินทร์พงศ์และคณะ, 2562) จะต้องมีโครงสร้างการบริหาร ที่ชัดเจน การแบ่งปันผลประโยชน์ให้แก่สมาชิกจากการระดมเงินทุน มีสวัสดิการต่างๆ รวมถึงการจัดทำและรายงานบ ทางการเงิน ซึ่งจะต้องอาศัยพัฒนาการมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในในกลุ่ม ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ส่งเสริม ด้านงบประมาณ สร้างองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและผู้นำกลุ่มจะต้องบริหารจัดการด้วยความเสียสละ โปร่งใสมีคุณธรรม (กรรณิการ์ ท่ามา, 2557) เงื่อนไขที่ทำให้กลุ่มอาชีพประสบความสำเร็จเกิดการเรียนรู้ในการดำเนินกิจกรรมทางการผลิต การตลาด การเงิน การบัญชีและสามารถบริหารจัดการกลุ่มได้เอง การร่วมเรียนรู้และปฏิบัติตลอดจนกระบวนการดำเนิน กิจกรรม (ดวงพร กิจอาทร ศิริสรณ์เจริญ กมลลิมสกุลและทวี วัชรเกียรติศักดิ์, 2560)และต้องมีการพัฒนากระบวนการ บริหารจัดการกลุ่มอาชีพที่สำคัญ ประกอบด้วย ด้านคน ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ ควรมี การส่งเสริมสนับสนุนกลุ่มอาชีพให้มีบทบาทมากขึ้นในการจัด กิจกรรม สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนากลุ่มอาชีพ ซึ่งจะทำให้ให้กลุ่มอาชีพมีรายได้ที่แน่นอนและการหาตลาดรองรับเพื่อจำหน่ายสินค้าในตลาดที่ใหญ่ขึ้น (ฮามีเสาะ เจ๊ะเต็ง และชนินฐา ฐุสุข, 2558) จึงมีงานวิจัยในปัจจุบันซึ่งมุ่งเน้นการให้ความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม โดยมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ผลิตภัณฑ์เพื่อต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย การพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุสู่การเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน มีวิธีการดำเนินงานและการเก็บ รวบรวมข้อมูลการวิจัย ดังนี้

ด้านประชากร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจำนวนกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุจากชาวบ้านในพื้นที่ตำบลท่าสาป จังหวัดยะลา โดยทำการเลือกกลุ่มที่มีการดำเนินงานต่อเนื่องอย่างน้อย 1 ปี พบว่า ในปี 2563 มีผู้สูงอายุเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งกลุ่มอื่นๆ เป็นกลุ่มที่เริ่มรวมกลุ่มดำเนินงานได้ไม่นานและยังไม่มี ความชัดเจนในการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงได้ทำการขอข้อมูลยืนยัน จากโรงเรียนผู้สูงอายุในพื้นที่ ซึ่งได้ข้อมูลตรงกับที่ผู้วิจัยศึกษา คือ กลุ่มผู้สูงอายุ (ผ้าผัดย้อม) โดยทางกลุ่มมีการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่องตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงใช้กลุ่มผู้สูงอายุ(ผ้าผัดย้อม)ในกระบวนการวิจัยในครั้งนี้ โดยทำการเก็บข้อมูล จาก ประธานกลุ่มจำนวน 1 คนและสมาชิกกลุ่มจำนวน 9 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน จากการคำนวณตามสูตรของเครจซี่ และมอร์แกน ที่ระดับความ เชื่อมั่น 95% โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ด้านพื้นที่ ศึกษาและดำเนินกิจกรรมในพื้นที่ของโรงเรียนผู้สูงอายุและองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป ตำบลท่าสาปอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ด้านเนื้อหา เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ระยะ ประกอบด้วย ระยะเริ่มดำเนินการ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ระยะปฏิบัติการเป็นการรวมตัวของสมาชิกเพื่อลงมือปฏิบัติ และระยะการประเมินผลการเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการ

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย เครื่องมือที่ใช้แต่ละขั้นตอนตามหลักของการวิจัย มีดังนี้

1) ระยะก่อนเริ่มดำเนินการ ดำเนินการศึกษาลักษณะทั่วไป ความต้องการ สภาพแวดล้อมและสภาพการดำเนินงานของกลุ่มผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม) โดยการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในด้านผู้นำกลุ่ม โครงสร้างการบริหาร การเงินและบัญชี การตลาด การผลิตและคุณภาพสินค้า รวมถึงการวิเคราะห์สภาพการณ์เพื่อระบุ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค โดยใช้เครื่องมือจากแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและแบบบันทึกสนทนากลุ่มกับสมาชิกผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม) จำนวน 10 คน ตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.77 และนำไปทดลองกับกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า เท่ากับ 0.86

2) ระยะปฏิบัติการดำเนินการประชุมสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและความต้องการกลุ่มอาชีพเพื่อเลือกพิจารณา กิจกรรม การเตรียมการด้านการผลิต โดยใช้แบบบันทึก และการอบรมปฏิบัติการกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ ผ้ามัดย้อม จำนวน 10 คน โดยใช้เครื่องมือในการผลิตและเอกสารการอบรม

3) ระยะการประเมินผล การติดตามและประเมินผลโครงการแบบมีส่วนร่วมกับกลุ่มเป้าหมายการวิจัย รายงาน ผลการวิจัยโดยการประชุมกลุ่ม เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาาร่วมกันโดยใช้แบบบันทึกข้อมูล และการประเมินผล การปฏิบัติจากสมาชิกกลุ่ม จำนวน 10 คน โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ตามวิธีของลิเคิร์ท ตรวจสอบความถูกต้องโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.68 และนำไปทดลองกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า เท่ากับ 0.72 และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสังเกต แบบสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า โดยผู้ให้ข้อมูล คือ ประธานกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1 คน สมาชิกกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 9 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน และให้นักวิจัยในการเก็บข้อมูลจำนวน 3 คน เพื่อให้ครอบคลุมต่อการแบ่งผู้สูงอายุออกเป็นกลุ่มย่อย แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบรายประเด็น และทำการสัมภาษณ์ซ้ำในประเด็นที่ยังไม่ชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด

ผลการวิจัย

1) ระยะก่อนเริ่มดำเนินการ

1.1) ข้อมูลพื้นฐานและสภาพการดำเนินงานของกลุ่มผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม)

กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม) มีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 10 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 100 มีอายุอยู่ในช่วง 61-65 ปี ร้อยละ 70 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 90 มีอาชีพทำเกษตรกรรม ร้อยละ 50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,000 บาทและเข้าร่วมกิจกรรมผู้สูงอายุกับหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยความสะดวกของตนเอง ร้อยละ 40

การศึกษาประเด็นความต้องการของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ จากการรวบรวมข้อมูลและสรุปการสนทนากลุ่มพบว่า ประเด็นในด้านความต้องการของผู้สูงอายุ คือ การพัฒนารูปแบบผ้ามัดย้อมและสีสันทึที่ใช้ในการทำผ้ามัดย้อม

ซึ่งเป็นประเด็นหลักที่กลุ่มอาชีพต้องการมากที่สุดและมีความต้องการที่จะเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ที่นอกเหนือจากเสื้อฝ้ายอม ซึ่งได้ข้อสรุปร่วมกัน คือ การผลิตผ้าฝ้ายอมแบบผืน และอยากให้มีการดำเนินการจัดตั้งกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุให้เป็นวิสาหกิจชุมชน เพื่อให้เป็นที่รู้จักให้มากขึ้นและได้รับงบประมาณเพิ่มเติมจากภาครัฐ แต่กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการที่ไม่เพียงพอ ขาดการฝึกอบรมทักษะอย่างต่อเนื่องและการประสานงานกับนักวิชาการ เพื่อให้ความรู้แก่กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ

กลุ่มผู้สูงอายุมีการรวมกลุ่มดำเนินการผลิตผ้าฝ้ายอม โดยได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากโรงเรียนผู้สูงอายุนำมาทำสบู่และเทศบาลตำบลท่าเสา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความรู้ด้านอาชีพ มีกิจกรรมที่ร่วมกันปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืนและเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและครอบครัว โดยมีสภาพการดำเนินงาน ดังนี้

ด้านผู้นำกลุ่ม ในการบริหารจัดการกลุ่มจะมีประธานกลุ่มกำกับดูแลการทำงานทั้งหมด โดยประธานกลุ่มจะแบ่งหน้าที่ตามความเหมาะสมให้กับสมาชิก กำกับดูแลกระบวนการดำเนินงานในภาพรวมและบริหารผลตอบแทน ให้แก่สมาชิกในกลุ่มให้เป็นไปอย่างเท่าเทียม ในปัจจุบันมีสมาชิกทั้งหมด 10 คน เป็นผู้สูงอายุทั้งหมด จะรับการสั่งงานจากประธานกลุ่มเพียงคนเดียว

ด้านโครงสร้างและกฎระเบียบ กลุ่มผู้สูงอายุ (ผ้าฝ้ายอม) ประธานกลุ่มจะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายผลิต ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายประสานงานและฝ่ายขาย โดยสมาชิกบางคนต้องดูแลมากกว่า 1 ฝ่ายเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีจัดประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือ วางแผนการทำงานร่วมกัน รวมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เดือนละครั้ง

ด้านการเงินและบัญชี ทางกลุ่มได้รับเงินลงทุนเริ่มต้น จากการสนับสนุนของโรงเรียนผู้สูงอายุและองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา จังหวัดยะลา มีการจัดตั้งผู้จัดทำบัญชี จำนวน 1 คน ทำงานร่วมกับประธานกลุ่ม โดยกลุ่มมีการจัดทำบัญชีในลักษณะการจดบันทึกรายรับและรายจ่ายแต่ละรอบการผลิต คำนวณและบันทึกกำไรที่ได้รับลงสมุดบัญชีอย่างง่าย โดยแบ่งผลกำไรร้อยละ 70 จากการจัดจำหน่ายสินค้าให้กับสมาชิกที่มาช่วยดำเนินงานในแต่ละรอบการผลิต ส่วนผลกำไรที่เหลืออีกร้อยละ 30 เก็บเป็นเงินสำรองเพื่อใช้ในการดำเนินงานของกลุ่ม

ด้านการผลิต ในส่วนของการทำการผลิตผ้าฝ้ายอม ทางกลุ่มจะผลิตเดือนละ 1 ครั้ง โดยจะเน้นการผลิตเสื้อฝ้ายอมและมีการดำเนินการผลิตเพิ่มเติมในบางช่วงเวลาตามคำสั่งซื้อของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ส่วนสีและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตสามารถหาซื้อได้ในง่ายพื้นที่ เช่น หม้อ กะละมัง ขวดเก็บสี ผ้าขาวกรองน้ำสี เป็นต้น และสมาชิกจะนัดรวมตัวกันเพื่อดำเนินการผลิต ณ ที่ทำการกลุ่มผู้สูงอายุ แต่เนื่องจากสมาชิกเป็นผู้สูงอายุ จึงทำให้การผลิตมีความล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง ทำให้กลุ่มผลิตได้จำนวนไม่มากนัก รวมถึงบรรจุก้นยังไม่สามารถดึงดูดลูกค้าได้ รวมถึงการขาดความรู้ความเข้าใจในการผลิตและการออกแบบลวดลายให้หลากหลายมากขึ้น

ด้านการตลาด กลุ่มผู้สูงอายุดำเนินงานเพียงกิจกรรมพื้นฐานตั้งแต่ผลิต บรรจุ และจำหน่าย มีการทำการตลาดเพียงในพื้นที่และชุมชนใกล้เคียงเท่านั้น กลุ่มผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสื้อฝ้ายอมเพียงรูปแบบเดียว ทำให้ผลิตภัณฑ์ขาดความหลากหลาย ขาดการตลาดที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยส่วนมากจะรับคำสั่งซื้อทางโทรศัพท์ จากที่ทำการของกลุ่มเป็นหลัก มีการออกบูธตามตลาดนัดขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นครั้งคราว จึงทำให้กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ยังเป็นกลุ่มคนในพื้นที่และไม่สามารถขยายไปยังกลุ่มลูกค้านอกพื้นที่ได้มากนัก

1.2) **สภาพการณ์ของกลุ่มผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม)** ได้รับการส่งเสริมและขับเคลื่อนจากโรงเรียนผู้สูงอายุ และเทศบาลตำบลท่าเสาป จังหวัดยะลา จากข้อมูลการสัมภาษณ์สมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุ ทำให้ทราบประเด็น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของกลุ่ม ซึ่งสภาพการณ์ดังตาราง 2

ตาราง 2 สภาพการณ์ของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม)

จุดแข็ง (Strengths : S)	จุดอ่อน (Weaknesses : W)
1. กลุ่มผู้สูงอายุ มีการรวมกลุ่มดำเนินงานที่เข้มแข็ง เสียสละ 2. สมาชิกมีความพร้อมในการร่วมกันทำกิจกรรม พร้อมที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างในการประกอบอาชีพ ของผู้สูงอายุ 3. มีพื้นที่ใกล้เคียงที่สามารถรองรับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มได้ 4. ผลิตภัณฑ์มีจุดขาย ในความเป็นผลิตภัณฑ์ ของผู้สูงอายุ	1. ขาดความรู้และความชำนาญในการดำเนินการผลิต ผ้ามัดย้อม 2. การดำเนินงานที่ขาดความต่อเนื่องของสมาชิก ในกลุ่มเนื่องจากเป็นผู้สูงอายุทั้งหมด 3. ขาดเงินทุนหมุนเวียนที่ใช้ในการดำเนินงาน 4. ขาดความสามารถในการทำตลาดที่กว้างขึ้น
โอกาส (Opportunities : O)	อุปสรรค (Threats : T)
1. กลุ่มผู้สูงอายุได้รับการสนับสนุนจากโรงเรียนผู้สูงอายุ และเทศบาลตำบลในพื้นที่ 2. ได้รับการพัฒนาจากกระบวนการวิจัยของทีมงานผู้วิจัย 3. ผลิตภัณฑ์ได้รับความนิยมในพื้นที่และนอกพื้นที่เพิ่ม มากขึ้น	1. การขาดการประสานงานขอความร่วมมือจากหน่วยงาน ภายนอกอย่างต่อเนื่อง เช่น กรมพัฒนาฝีมือและ แรงงานของจังหวัดหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ 2. เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ทำให้การดึงดูดลูกค้า ภายนอกลดลง 3. ราคาวัตถุดิบมีราคาเพิ่มสูงขึ้น 4. คู่แข่งในพื้นที่มีจำนวนมากขึ้น

2) ระเบียบปฏิบัติการ

การดำเนินการพัฒนาอาชีพผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม)

1) จัดกลุ่มระดมสมองของกลุ่มผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม) เพื่อร่วมกันออกแบบลายของผ้ามัดย้อม โดยมี ผู้เชี่ยวชาญด้านผ้ามัดย้อมเข้ามาให้ความรู้และคำแนะนำที่เหมาะสม ซึ่งสามารถดำเนินการได้ง่าย รวมถึงวางแผนจัดซื้อผ้า สีเคมีและการออกแบบลวดลายที่ใช้ในการผลิต ซึ่งกลุ่มผู้สูงอายุได้ร่วมกันเสนอความคิดเห็นจนได้ข้อสรุป คือ กลุ่มผู้สูงอายุ ได้มีการปรับลวดลายผ้ามัดย้อมที่เคยใช้ลายกันหอย ให้เป็นลายริ้วที่หลากหลายสีขึ้น โดยใช้โทนสีที่หลากลายขึ้น เช่น สีเหลือง ส้ม ม่วง ชมพู เป็นต้น เพื่อให้ผ้ามัดย้อมมีความโดดเด่นและไม่ซ้ำรูปแบบเดิมและสมาชิกกลุ่มยังได้ร่วมกันวางแผน เพิ่มชนิดผลิตภัณฑ์ โดยจะทำผ้ามัดย้อมแบบผืนและกระเป๋าผ้ามัดย้อม ซึ่งทางกลุ่มเน้นวัตถุดิบที่หาได้ง่ายและมีราคาถูก สามารถสั่งซื้อได้ในพื้นที่ โดยมีการรวมกลุ่มกันดำเนินงาน ดังรูปภาพประกอบ 1

รูปภาพประกอบ 1 การมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุ(ผ้ามัดย้อม)



2) จากการวางแผนเพื่อพัฒนานำไปสู่การอบรมปฏิบัติกรได้รับความร่วมมือจาก สมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม) จำนวน 10 คน ได้ผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อมในรูปแบบ เสื้อมัดย้อมลวดลายใหม่ ผ้ามัดย้อมแบบผ้าฝ้าย และกระเป๋า ผ้ามัดย้อม ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งเพื่อให้ลูกค้านำผ้าฝ้ายไปตัดเย็บในรูปแบบต่าง ๆ ตามความต้องการ โดยทางกลุ่มผู้สูงอายุ ได้นำคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญมาออกแบบลวดลายผ้าฝ้าย เพื่อให้ได้ลวดลายที่แปลกใหม่ ซึ่งผ้าฝ้ายจะผลิตขนาด 180 x 270 เซนติเมตรเพียงขนาดเดียว และได้ผลิตกระเป๋าผ้า โดยการนำผ้ามัดย้อมแบบผ้าฝ้ายมาตัดผสมผสานกับผ้าลายทั่วไป ด้านในบุด้วยฟองน้ำแบบบางเพื่อทำให้กระเป๋ามีรูปทรงที่ดีและป้องกันการกระแทกเมื่อนำไปใช้งาน ซึ่งมีการผลิตขนาด 30 x 50 เซนติเมตรเพียงขนาดเดียว ดังรูปภาพประกอบ 2

รูปภาพประกอบ 2 ผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อมที่ได้รับการพัฒนารูปแบบลวดลาย



3) กลุ่มผู้สูงอายุมีเป้าหมายทางการตลาด เป็นการวางแผนร่วมกับร้านค้าที่นำสินค้าไปฝากขายใน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ที่จะสามารถกระจายสินค้าออกสู่ตลาดให้ได้มากขึ้น ภายใต้ข้อตกลงร่วมกันและพัฒนาสินค้า

ที่ได้มาตรฐานให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยทางกลุ่มได้มีการทำการตลาดสินค้าผ่านทางหน้าร้านเป็นหลัก มีการฝากขายตามร้านค้าและการขายออนไลน์เพิ่มมากขึ้นและเตรียมดำเนินการนำผลิตภัณฑ์ผ้าหมัดย้อมเข้าสู่กระบวนการขอมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อยกระดับสินค้าให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

3) ระยะติดตามและประเมินผลการพัฒนาผู้สูงอายุ (ผ้าหมัดย้อม)

การวิเคราะห์ผลการดำเนินกิจกรรมตลอด กระบวนการวิจัยได้ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม คือ ผลิตภัณฑ์ผ้าหมัดย้อมลวดลายใหม่ทั้ง 3 รูปแบบ ประกอบด้วย เสื้อหมัดย้อม ผ้าผืนหมัดย้อมและกระเป๋าสีหมัดย้อม พร้อมทั้งได้องค์ความรู้ที่ใช้ในการดำเนินการพัฒนากลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อพึ่งตนเองและสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในอนาคต

ผลจากการติดตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับการพัฒนา พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าหมัดย้อมที่มีลวดลายหลากหลายมากขึ้น มีพัฒนาการที่สูงขึ้น สามารถดำเนินการเองโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญในการสอน พร้อมทั้งยังมีการวางแผนเพื่อผลิตผ้าหมัดย้อมรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย

การรายงานผลการวิจัยโดยการประชุมกลุ่ม พบว่า การผลิตผ้าหมัดย้อมยังมีต้นทุนในการผลิตที่ค่อนข้างสูง ผู้วิจัยจึงได้ร่วมประชุมกับกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อหาตัวแทนจำหน่ายวัตถุดิบที่มีราคาถูกกว่าและตรวจสอบราคาวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตให้เหมาะสมกับรอบการผลิต โดยให้ทางกลุ่มผู้สูงอายุสั่งซื้อวัตถุดิบแต่ละครั้งจำนวนมาก และหาแหล่งจำหน่ายวัตถุดิบในการผลิตเพิ่ม เพื่อให้มีอำนาจในการขอส่วนลดจากการสั่งซื้อและเป็นการลดต้นทุนในการผลิตด้วย จากผลการดำเนินการวิจัยที่ผ่านมา ทำให้สมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุได้ร่วมกันต่อยอดผลิตภัณฑ์ โดยการทดลองสีย้อมผ้า ด้วยวัสดุธรรมชาติที่หาได้ง่ายในท้องถิ่น เช่น เปลือกมังคุด ผักเพกา เป็นต้น ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการศึกษาและทำการทดลอง เพื่อให้ได้สีธรรมชาติที่สดใสและมีคุณภาพสูง

ในส่วนของการประเมินความพึงพอใจ จะทำการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญด้านผ้าหมัดย้อมและสมาชิกกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ โดยใช้เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ประกอบด้วย 1) ด้านโครงสร้างผลิตภัณฑ์ 2) ด้านวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์ 3) ด้านความสวยงาม 4) ด้านประโยชน์ใช้สอย 5) ด้านการดูแลและบำรุงรักษา และแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มากและมากที่สุด ซึ่งได้ผลการประเมินดังตาราง 3

ตาราง 3 การประเมินความพึงพอใจจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าหมัดย้อมของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ

ผู้ประเมิน	1.ด้าน		2.ด้านวัสดุ		3.ด้านความ		4.ด้าน		5.ด้าน		ค่าเฉลี่ย		ความพึงพอใจ
	โครงสร้าง				สวยงาม		ประโยชน์		บำรุงรักษา				
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ผู้เชี่ยวชาญ	3.83	0.73	3.81	0.84	3.76	0.71	3.80	0.72	3.75	0.83	3.78	0.76	มากที่สุด
ผู้สูงอายุ	3.82	0.70	3.84	0.75	3.85	0.68	3.82	0.63	3.78	0.74	3.82	0.70	มากที่สุด

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุสู่การเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันที่นำมาสรุปและอภิปรายตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐานและสภาพการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ จะพบว่า กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ(ผ้ามัดย้อม) จัดตั้งขึ้นโดยโรงเรียนผู้สูงอายุ ซึ่งอยู่ในความดูแลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวนสมาชิก 10 คน โดยกลุ่มอาชีพมีความต้องการในเรื่องการพัฒนาในรูปแบบผ้ามัดย้อม องค์ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจและเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเข้ามาให้ความช่วยเหลือและส่งเสริม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ฮามีเลาะ เจ๊ะเต็งและชนิษฐา ชูสุข, 2558) คือ หน่วยงานในพื้นที่ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนกลุ่มอาชีพให้มีบทบาทมากขึ้นในการจัดกิจกรรมสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนากลุ่มอาชีพ ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มอาชีพมีรายได้ที่แน่นอนและการหาตลาดรองรับเพื่อจำหน่ายสินค้าในตลาดที่ใหญ่

ในส่วนสภาพการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ มีการรวมกลุ่มดำเนินงาน โดยได้รับการสนับสนุนจากโรงเรียนผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน นำความรู้ด้านอาชีพและประสบการณ์ที่ติดตัวมาสร้างรายได้ ซึ่งการบริหารจัดการกลุ่มอาชีพจะมีประธานกลุ่มเป็นผู้กำกับดูแลการทำงานทั้งหมด และมีการแบ่งงานออกเป็น ส่วน คือ ฝ่ายผลิต ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายประสานงานและฝ่ายขาย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุมีการพัฒนาได้ดีขึ้น แต่จำเป็นต้องมีการวางแผนในการดำเนินงานให้ครบถ้วน ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กรรณิการ์ ท่ามา, 2557) ในประเด็นของการพัฒนากลุ่มอาชีพจะต้องมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน การแบ่งปันผลประโยชน์ให้แก่สมาชิก จาก การระดมเงินทุน มีสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงการจัดทำและรายงานงบทายการเงิน ซึ่งจะต้องอาศัยพัฒนาการมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในในกลุ่ม ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ส่งเสริมด้านงบประมาณ สร้างองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง และผู้นำกลุ่มจะต้องบริหารจัดการด้วยความเสียสละ โปร่งใสมีคุณธรรม

2) ระยะปฏิบัติการ ผลการวิจัยที่ได้ทำการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ เป็นการรวมกลุ่มเพื่อระดมสมอง โดยได้รับความร่วมมือจากสมาชิกกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุทั้ง 10 คน เพื่อออกแบบลายของผ้ามัดย้อมโดยเน้นด้านวัตถุดิบที่นำมาใช้งาน ความสวยงาม ประโยชน์ใช้สอยและการดูแลรักษา โดยทำการผลิตในรูปแบบเพิ่มเติม คือ ผ้าผืน และกระเป๋า เพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้า ซึ่งผลการดำเนินงานในปัจจุบัน กลุ่มผู้สูงอายุผ้ามัดย้อมมีรายได้จากการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อมเพิ่มขึ้น แต่เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งในพื้นที่ กลุ่มผู้สูงอายุ ยังต้องมีการพัฒนาการดำเนินการผลิตผ้ามัดย้อมให้มีความโดดเด่นมากขึ้น อาจจะใช้สีธรรมชาติที่หาได้ง่ายในพื้นที่ เพื่อให้ตอบรับการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีความแตกต่างกับคู่แข่งอย่างชัดเจน เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าให้มากขึ้น และต้องมีการยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อม ด้วยการจดมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน รวมถึงสร้างความแข็งแกร่งของกลุ่มด้วยการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน ให้เกิดความยั่งยืน และสร้างรายได้จากช่องทางการจัดจำหน่ายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ให้เพิ่มมากขึ้นด้วย

3) ระยะติดตามและประเมินผลการพัฒนาผู้สูงอายุ (ผ้ามัดย้อม) จากผลการดำเนินกิจกรรมตลอด กระบวนการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ได้ผลลัพธ์คือ ผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อม 3 รูปแบบ ประกอบด้วย เสื้อผ้ามัดย้อม ผ้าผืนมัดย้อมและกระเป๋าผ้ามัดย้อม ที่มีสีสันทันมากกว่าของเดิม ทำให้ผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อมสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ พร้อมทั้งได้องค์ความรู้ที่ใช้ในการดำเนินการพัฒนากลุ่มผู้สูงอายุมาสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในอนาคตซึ่งสอดคล้องกับ (ดวงพร กิจอาทร ศิริธรรมเจริญ กมลลิมสกุลและทวี วัชรเกียรติศักดิ์, 2560) ในประเด็นที่ทำให้กลุ่มอาชีพที่ประสบความสำเร็จ เกิดจากการเรียนรู้ในการดำเนินกิจกรรมทางการผลิต การตลาด การเงิน การบัญชีและ

สามารถบริหารจัดการกลุ่มได้เอง การร่วมเรียนรู้และปฏิบัติตลอดจนกระบวนการดำเนินงานกิจกรรม และกลุ่มผู้สูงอายุสามารถขอความร่วมมือ ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญในการสอน พร้อมทั้งยังมีการวางแผนเพื่อผลิตผ้าหมัดย้อมรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย จากผลการวิจัยยังสะท้อนให้เห็นว่าการผลิตผ้าหมัดย้อมยังคงมีต้นทุนในการผลิตที่ค่อนข้างสูง อาจจะต้องมีการสร้างเครือข่ายหรือประสานงานกับตัวแทนจำหน่ายวัตถุดิบจากหลายแหล่ง เพื่อให้ต้นทุนในการผลิตที่ต่ำลงและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในอาชีพและได้ผลกำไรเพื่อนำมาเลี้ยงชีพอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุสู่การเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน มีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) ลดลายที่เกิดจากการมัดย้อมนั้น ไม่สามารถทำซ้ำให้ออกมาเหมือนเดิมได้อีก จึงเป็นโอกาสที่ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้และสร้างสรรค์การใช้เทคนิคใหม่ ๆ มาทำลดลายเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้บริโภคหลากหลายกลุ่มมากขึ้น หรือใช้สีหมัดย้อมควรมีการทดลองใช้สีย้อมจากวัสดุธรรมชาติ เพื่อให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และได้สีสันทันสมัยใหม่
- 2) การพัฒนาการผลิต โดยให้กลุ่มผู้สูงอายุสามารถผลิตสินค้าได้มีคุณภาพมากขึ้น และสร้างโอกาสทางการค้าด้วยการจดทะเบียนมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน หรือจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน เพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคในวงกว้างต่อไป
- 3) ควรมีการอบรมเพิ่มเติมองค์ความรู้เป็นประจำ มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อให้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่เพื่อสู้กับคู่แข่งในพื้นที่ได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานของกลุ่มผู้สูงอายุ (ผ้าหมัดย้อม) ในพื้นที่ตำบลท่าสาป จังหวัดยะลา กับในพื้นที่อื่นของประเทศ
- 2) ศึกษาแนวปฏิบัติที่ทำให้กลุ่มผู้สูงอายุประสบความสำเร็จ เพื่อเทียบเคียงกับกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่อื่น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่เสียสละเวลาตรวจสอบงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์และขอขอบคุณคณะวิทยากรจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ได้สนับสนุนทุนวิจัยในครั้งนี้

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ ท่ามา. (2557). แนวทางการพัฒนากลุ่มอาชีพ : กรณีศึกษากลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์จักสานจากต้นกกบ้านหว่า ตำบลบ้านหว่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. ในการประชุมวิชาการ การพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน ครั้งที่ 4 วันที่ 11-13 มิถุนายน 2557, 164-170.
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2562). เรื่องนำรู้เกี่ยวกับสมรรถนะ. ค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2562, จาก <http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf>.

- ณัฐจิรัฐิตา เทวาลเลิศกุล วณิฏา ศิริวรสกุลและชัชชัญญ์ รอดยิ้ม. (2559). แนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจากภาระให้เป็นพลัง
กรณีศึกษาเทศบาลนครรังสิต. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(1), 529-545.
- ดวงพร กิจอาทร ศิริสรณ์เจริญ กมลลัมสกุลและทวี วัชรเกียรติศักดิ์. (2560)การพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเกลือใหม่อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 6(2), 74-85.
- ทวี วัชรเกียรติศักดิ์. (2558). *ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ*. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ปิ่นวดี ศรีสุพรรณและคณะ. (2562). โรงเรียนผู้สูงอายุกับการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชนท้องถิ่นอีสาน.
วารสารสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร, 14(1), 134-162.
- พีรญา ตั้งสกุล. (2553). แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพระครู
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภาวดี ทะไกรราช และคณะ. (2558). การพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน
ในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 7(1), 39-62.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ. (2562). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562,
จาก <https://thaitgri.org/>.
- รัฐพล ภูมิรินทร์พงศ์ คุณากร สุปน สิรินพร เกียงเกษรและเกรียงไกร ศรีประเสริฐ. (2562). การพัฒนาอาชีพกลุ่มผู้นำสตรี
ชุมชนบ้านสันติสุข ตำบลน้ำร้อน อำเภอเมือง จังหวัดตาก. *วารสารวิชาการรับใช้สังคม มทร.ล้านนา*, 3(2), 55-63.
- สมคิด แทวกระโทกและคณะ. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารชุมชนวิจัย*, 11(1), 158-170.
- สุพรต บุญอ่อน พระครูสิริภุณิทัศน์ พระครูใบฎีกาภมณฑล เขมโก ปฎิธรรม สำเนียงและธีรพันธ์ เขียวรัมย์. (2560).
โรงเรียนผู้สูงอายุ: การจัดการสุขภาวะและสวัสดิการผู้สูงอายุในภาคกลาง. *วารสารสังคมศาสตร์และ
มนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(1), 122-140.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2562). *สถิติประชากร*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2562,
จาก <http://nontburi.old.nso.go.th>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2562). *ขนาดและแนวโน้มของประชากรสูงอายุ*.
ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.nesdc.go.th>.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดยะลา.(2562). *สถานการณ์ทางสังคมจังหวัดยะลา ปี 2560*.
ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2562, จาก <http://www.yala-m- society.go.th/>.
- สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน. (2562). *แนวคิดและหลักการ OTOP*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2562,
จาก <http://cep.cdd.go.th>.
- สัญญา ยี่อรานและศิริไลซ์ วรรณวิจิตร. (2561). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม สู่ความสำเร็จการเปลี่ยนแปลง
นโยบายในระบบสุขภาพ. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 5(2), 288-300.

ฮามีเลาะ เจ๊ะเต็งและชนินญา ชูสุข. (2558). แนวทางการพัฒนากลุ่มอาชีพสตรีเครื่องแกงขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโหนด อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา. ใน *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6*, วันที่ 26 มิถุนายน 2558, 256-367.

Maurer, T. C. (2001). Career-relevant learning and development, worker age, and beliefs about self-efficacy for development. *Journal of Management*, 27, 123-140.

การเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การของธุรกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมที่มีนวัตกรรม: อิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง
Fostering Intrapreneurial Behavior of Innovative Small and Medium Enterprises:
The Role of Perceived Transformational Leadership, High Performance Human
Resource Practices, and Perceived Self-Efficacy

คมกริช นันทะโรจพงษ์*

Khomkrit Nantharajongphong*

Received : January 21, 2021 Revised : February 17, 2021 Accepted : March 3, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทดสอบอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การ และ 2) นำเสนอตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีนวัตกรรม เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีนวัตกรรมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 324 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การ ขณะที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การ นอกจากนี้การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังมีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การผ่านการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การของบุคลากร คือการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีอิทธิพลทางตรงมากที่สุด และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและการรับรู้ความสามารถของตนเอง ตามลำดับ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การ การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีนวัตกรรม

* อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

* Lecturer, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-Ok

Abstract

The purposes of this research were 1) to test the influence of Perceived Transformational Leadership, High Performance Human Resource Practices and Perceived Self-Efficacy that affect to Intrapreneurial Behavior and 2) to propose the causal model of Intrapreneurial Behavior of the employee in the innovative small and medium enterprises. This study was a quantitative research. Data were gathered by using questionnaires. The sample consisted of 324 employee who was working for innovative SMEs in Bangkok and Metropolitan. Data analyses were conducted by using structural equation model analysis. The research results revealed that the causal model had a congruence with empirical data. The employee had intrapreneurial behavior at high level. Hypotheses test showed that 1) The Perceived Transformational Leadership had significantly positive influenced on the High Performance Human Resource Practices, Perceived Self-Efficacy, and Intrapreneurial Behavior. 2) The High Performance Human Resource Practices and Perceived Self-Efficacy had significantly positive influenced on the Intrapreneurial Behavior. 3) The Perceived Transformational Leadership had significantly positive indirect influenced on Intrapreneurial Behavior that was mediated by the High Performance Human Resource Practices and Perceived Self-Efficacy. Finally, the causal factor influencing Intrapreneurial Behavior was Perceived Transformational Leadership that have the highest direct effect and have indirect effect via the High Performance Human Resource Practices and Perceived Self-Efficacy, respectively.

Keywords : Intrapreneurial Behavior, Perceived Transformational Leadership, High Performance Human Resource Practices, Perceived Self-Efficacy, Innovative Small and Medium Enterprises

1. บทนำ

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลกที่มีความผันผวนจากการแข่งขันตลอดจนการพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีเพื่อชิงความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในทุกอุตสาหกรรมที่จะต้องปรับตัวให้ยืดหยุ่นและเกิดความยั่งยืน บรรดาธุรกิจต่าง ๆ ล้วนตระหนักดีว่าความสำเร็จในเชิงเศรษฐกิจในอดีตมาจากการตั้งใจความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตได้อีกต่อไป (Ahmad et al., 2012) ไม่เพียงแต่การเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงที่องค์กรไม่สามารถปฏิเสธและคาดเดาได้เท่านั้น ทุกองค์กรยังถูกคาดหวังจากสังคมในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ ตลอดจนองค์ความรู้เชิงนวัตกรรมออกสู่ตลาด นวัตกรรมจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทั้งในเชิงสังคมและเชิงเศรษฐกิจ (Razavi & Ab Aziz, 2017) ส่งผลให้หลายองค์กรมุ่งเสริมสร้างจิตวิญญาณการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร (Intrapreneurial Spirit) ให้มีในตัวของบุคลากรไปพร้อม ๆ กับการเป็นผู้ประกอบการขององค์กร (Corporate Entrepreneurship) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร และถือเป็นภารกิจกระแสหลักในการผลักดันให้องค์กรสามารถเข้าสู่ตลาดแข่งขันและธุรกิจใหม่ได้สำเร็จไปพร้อม ๆ กับการมีสินค้าและบริการที่มีนวัตกรรม (Maier & Zenovia, 2011)

ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) กลายเป็นกระแสของโลกธุรกิจปัจจุบัน ด้วยการดำเนินการในสิ่งใหม่อันนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างในโลกธุรกิจ (Reuther et al., 2018) ซึ่งจะทำให้องค์กรพัฒนานวัตกรรมและดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่เป็นพลวัต อย่างไรก็ตามทุกองค์กรสามารถพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการขององค์กรได้ด้วยการสนับสนุนพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรให้เกิดขึ้นในตัวของบุคลากรทุกคน (Employee Entrepreneurship) ซึ่งการให้ความสนใจกับการสร้างความเป็นผู้ประกอบการในตัวบุคลากร (Intrapreneurship) กำลังเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากขึ้นในปัจจุบัน (Pandey et al., in press) นักวิชาการและนักปฏิบัติต่างพิจารณาอย่างสอดคล้องกันว่าความเป็นผู้ประกอบการขององค์กรและความเป็นผู้ประกอบการภายในตัวบุคลากรล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเจริญเติบโต การสร้างความแตกต่าง และการประสบความสำเร็จของธุรกิจ ทั้งนี้ความเป็นผู้ประกอบการขององค์กรในงานวิจัยต่าง ๆ มักเป็นกิจกรรมที่ศึกษาในแง่ของการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ การลงทุนทางธุรกิจ และการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ขณะที่ความเป็นผู้ประกอบการในตัวบุคลากรกลับมีมุมมองที่มุ่งเน้นที่ระดับปัจเจกบุคคล โดยพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของกลยุทธ์การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของทุกธุรกิจ (Escribá-Carda et al., 2020)

การศึกษาที่ผ่านมาพบว่าความเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรมีส่วนช่วยสนับสนุนองค์กรในการสร้างธุรกิจใหม่ สร้างสรรค์นวัตกรรม และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (Skarmeas et al., 2016) นำไปสู่การสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ จากคุณลักษณะและบริบทภายในองค์กร และมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาการขาดนวัตกรรมและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ (Asiaei et al., 2020; Alpan et al., 2010) ทั้งยังเอื้อประโยชน์ต่อองค์กรในลักษณะของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ลดการออกจากงานของบุคลากร สร้างบุคลากรที่ทรงพลัง พัฒนาแนวคิดที่ทันสมัยสำหรับธุรกิจ ตลอดจนการพัฒนาการเรียนรู้ขององค์กร (Hisrich & Kearney, 2011) อย่างไรก็ตาม การศึกษาการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรระดับบุคคล (Individual Level) ยังคงพบไม่มากนัก ส่วนใหญ่มักศึกษาผลของความเป็นผู้ประกอบการในระดับองค์กร เช่น ความมีนวัตกรรมและผลการดำเนินงานในภาพรวม (Gündoğdu, 2012) อีกทั้งการศึกษาที่มุ่งเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรโดยอาศัยภาวะผู้นำและกิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังคงมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ เป็นฐานของการจ้างงาน การสร้างคุณค่าและมูลค่า ผู้ประกอบการจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงภายใต้โลกแห่งการแข่งขันยุคใหม่ (นงเยาว์ อินทะนาม และคณะ, 2563) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงต้องการความมีนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovation) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเติบโตอย่างรวดเร็วโดยอาศัยทุนมนุษย์ของธุรกิจและวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลงของผู้นำ อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ผ่านมาในอดีตส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรในลักษณะของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความผูกพันต่องาน (Pandey et al., in press) ความพึงพอใจในงาน (Yildirim & Pazarcik, 2014) พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Aris et al., 2019; Duradoni & Di Fabio, 2019) ตลอดจนผลการปฏิบัติงาน (Ismail et al., 2012; Hador & Klein, 2019) นอกจากนี้ปัจจัยกระตุ้นความเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) (Hashemi & Nadi, 2012; Soran et al., 2018; Afriyie, 2019) หากแต่ในแง่ของการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร

พบว่า ยังมีการศึกษาจำนวนน้อยที่ศึกษาอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในฐานะตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร

นวัตกรรมกลายเป็นตัวแปรที่สำคัญในภาคธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมทั้งด้านเงินทุนและบุคลากร เนื่องจากนวัตกรรมช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างความแตกต่าง และความเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ในขณะที่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมักประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ทำให้ธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมเท่าที่ควร (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558) ซึ่งจากการวิจัยของณัฐวัฒน์ สุขะศิริวัฒน์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2557) ระบุดูอุปสรรคส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมาจากบุคลากรขององค์กร เช่น ความไม่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การขาดบุคลากรที่มีทักษะสูง การขาดสภาพแวดล้อมในการพัฒนานวัตกรรม และการขาดทรัพยากรทางปัญญา ทั้งนี้การวิจัยต่างพบว่า ความเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญของการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีความสามารถทางนวัตกรรมทัดเทียมกับธุรกิจขนาดใหญ่ (Van der Sijde et al., 2013; Schachtebeck et al., 2019)

ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งเสริมสร้างพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรให้เกิดขึ้นในระดับของตัวบุคลากรของธุรกิจทุกคน เพื่อเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างความเจริญเติบโตและความสำเร็จที่ยั่งยืนของธุรกิจต่อไป

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรจึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญ ด้วยการมุ่งศึกษานักธุรกิจในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีนวัตกรรม เพื่อนำเสนอเป็นแบบจำลองโครงสร้างสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอื่น ๆ โดยอาศัยกลไกของผู้นำการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการส่งเสริมการรับรู้ความสามารถของตนเองในตัวบุคลากร เพื่อให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบนฐานของการสร้างผู้ประกอบการภายในองค์กร ขับเคลื่อนให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และอยู่รอดท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงเช่นปัจจุบัน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อทดสอบอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร
2. เพื่อนำเสนอแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3. การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่ใช้เป็นฐานคิดในการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ดังนี้

1. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) มีแนวคิดที่ว่าพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าและสามารถทำนายได้จากความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ (Ajzen, 1991) และระบุว่าการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการขึ้นำโดยเจตคติ 3 ประการ คือ เจตคติต่อพฤติกรรม (Behavior Belief) บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) และความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Behavioral Control) (คมกริช นันทะโรจนวงศ์และคณะ, 2561) จากทฤษฎีดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าหากบุคลากรได้รับรู้ว่ามีบุคคลสำคัญโดยเฉพาะผู้นำซึ่งมีภาวะผู้นำที่สอดคล้อง และให้การสนับสนุน ตลอดจนรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เอื้ออย่างเพียงพอให้บุคลากรสามารถแสดงพฤติกรรม นั้นได้ บุคลากรจะมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและแสดงพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร

2. ทฤษฎีความต้องการและทรัพยากรในงาน (Job Demand-Resource Theory) มีฐานคิดว่าการทำงานของ บุคลากรขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของงาน 2 ประการคือความต้องการของงาน (Job Demand) และทรัพยากรของงาน (Job Resource) ซึ่งต่างเป็นปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมาย (Bakker and Demerouti, 2017) จากทฤษฎีดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรหนึ่งซึ่งมีบทบาท ในฐานะทรัพยากรของงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชื่อในเชิงบวกว่าหากเขารับรู้ความสามารถที่ตนเองมี เขาจะมีความ ท้าทายที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่และมีแรงจูงใจในการสร้างพฤติกรรมต่าง ๆ

จากฐานคิดของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและทฤษฎีความต้องการและทรัพยากรในงาน ผู้วิจัยได้นำมาเป็น พื้นฐานในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยและอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนี้

1. การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Perceived Transformational Leadership) เป็นการรับรู้ของบุคลากรถึง คุณลักษณะของผู้นำหรือผู้บริหารที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งองค์การเพื่อการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย ในอนาคต สามารถคาดการณ์และวางแผนรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น ด้วยกรรมมีบทบาทและอิทธิพล เชิงอุดมการณ์ มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลง เอื้อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์การ (Bass and Avolio, 1990; Clarke, 2013) ทั้งเป็นแบบอย่างของความคิดและพฤติกรรมการทำงานแบบใหม่ ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างพลัง แรงจูงใจ และแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ มีการทำงานเชิงรุก และมีความเชื่อมั่นในตนเอง เพื่อที่จะผลักดันให้บุคลากรแสดงศักยภาพที่มีออกมาให้มากที่สุด พร้อมกับการยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยการเน้นการสร้างวิสัยทัศน์และค่านิยมร่วมบนพื้นฐานของความตระหนักในคุณค่าที่มีอยู่ในตัว บุคลากรทุกคน (Burns, 1978; Bass & Avolio, 1994; Turner & Baker, 2018)

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูง (High Performance Human Resource Practices) ปัจจุบันนักวิจัยทางการจัดการให้ความสนใจกับการศึกษากิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในฐานะของกลไกใน การเสริมสร้างพฤติกรรมองค์การและพฤติกรรมการทำงานรูปแบบใหม่เพิ่มมากขึ้น หากแต่นักวิจัยในอดีตมักมุ่งเน้นศึกษา กิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์ในเชิงกิจวัตร ซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความยั่งยืน แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูงจึงได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นองค์ประกอบในภาพรวมของกิจกรรม

ทางทรัพยากรมนุษย์ที่เชื่อมโยงกันโดยไม่ได้มุ่งเน้นที่การให้คุณค่าเชิงเศรษฐกิจแต่เป็นการให้คุณค่าเชิงสังคมในรูปของการพัฒนาและการสนับสนุน (Mostafa et al., 2015) และเป็นการส่งสัญญาณขององค์การที่แสดงถึงความตระหนักความรู้สึกถึงคุณค่าและให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคน (Recognition) เพื่อเป็นช่องทางสำคัญของการให้การสนับสนุนและการสร้างพันธมิตรผู้ผูกพันที่มีต่อบุคลากร (Allen et al., 2003; Sun et al., 2007; Gavino et al., 2012) ทั้งนี้ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของผู้นำไปยังบุคลากรต้องอาศัยกิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญในการสื่อสารระหว่างผู้นำและบุคลากรเพื่อให้วิสัยทัศน์นั้นเป็นจริง (Singh & Lokotsch, 2005; Pongpearchan, 2016) จากแนวคิดดังกล่าวจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) เป็นความเชื่อในความสามารถของบุคคลที่จะประสบผลสำเร็จซึ่งเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง บุคคลจะตัดสินใจความสามารถของตนเองในการที่จะจัดการและแสดงพฤติกรรมที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Bandura, 1997) ทำให้บุคคลสามารถกำหนดรูปแบบพฤติกรรมและการดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะหรือความถนัดที่บุคคลมีเพียงเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลจะตระหนักและพิจารณาว่าตนจะสามารถทำอะไรได้จากทักษะและความถนัดที่มีอยู่ (Gangloff & Mazilescu, 2017) การรับรู้ความสามารถของตนเองจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถทำนายความตั้งใจและพฤติกรรมของบุคลากรแต่ละคนในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทั้งยังเป็นกลไกของการสร้างแรงจูงใจที่สำคัญจากผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถและคุณค่าของตนเองให้สูงขึ้นซึ่งอาจอยู่ในรูปของการเป็นต้นแบบของบทบาท การใช้คำพูด และการกระตุ้นให้เกิดการตระหนักในความสามารถของตนเอง (Pillai and Williams, 2004) ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจ ความเชื่อและพลังอำนาจซึ่งเป็นการยกระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่ในตัวบุคลากรแต่ละคน (Mao et al., 2019) นอกจากนี้งานวิจัยที่ผ่านมาต่างสนับสนุนว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Nielsen et al., 2009; Liu et al., 2010; Salanova et al., 2011; Cavazotte et al., 2013; Hentrich et al., 2017; Chan, 2020) จากแนวคิดและความเชื่อมโยงดังกล่าว จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

4. พฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร (Intrapreneurial Behavior) เป็นพฤติกรรมอันเกิดจากภาวะความเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร (Intrapreneurship) ซึ่งมุ่งเน้นที่การสร้างนวัตกรรมจากภายในองค์กรผ่านสมาชิกขององค์กรซึ่งได้รับการสนับสนุนให้คิดหรือพัฒนาสิ่งใหม่เพื่อให้ได้มาซึ่งโอกาสต่าง ๆ ผู้ประกอบการภายในองค์กร (Intrapreneur) ได้รับการกล่าวถึงในครั้งแรกโดย Pinchot (1985) ซึ่งหมายถึงบุคลากรขององค์กรที่มีบทบาทเสมือนเป็นผู้ประกอบการ การที่บุคลากรขององค์กรมีจิตวิญญาณและพฤติกรรมของการเป็นผู้ประกอบการในองค์กรถือเป็นจุดกำเนิดหนึ่งของการพัฒนาธุรกิจ พัฒนาลิขสิทธิ์หรือบริการใหม่ ด้วยการกระตุ้นให้เกิดพลังแห่งนวัตกรรมใหม่จากภายในองค์กร (Hisrich et al., 2010; Razavi & Ab Aziz, 2017) นอกจากนี้การสร้างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่สนับสนุนพฤติกรรมของการเป็นผู้ประกอบการในองค์กรสามารถเพิ่มคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยกระดับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ธุรกิจสามารถตอบโต้ต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความร่วมมือ

ซามสายงาน (Zahra, 1996) ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจจึงต้องการให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร กล่าวคือเป็นบุคลากรที่มีพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเน้นให้เกิดการสร้างสรรค์ การทำงานเชิงรุก และกล้าเผชิญความเสี่ยง อย่างไรก็ตามการเสริมสร้างพฤติกรรมเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรต้องอาศัยปัจจัยเชิงสาเหตุที่มาสนับสนุนทั้งจากผู้นำองค์กร ระบบบริหารจัดการ รวมทั้งตัวบุคลากรเอง ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าว จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 4 การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร

นอกจากนี้ จากฐานคติของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและทฤษฎีความต้องการและทรัพยากรในงาน ผู้วิจัยอาศัยความเชื่อมโยงของโมเดลเพื่อกำหนดสมมติฐานในการทดสอบตัวแปรการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในฐานะตัวแปรส่งผ่าน ดังนี้

สมมติฐานที่ 6 การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลเชิงบวกของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลเชิงบวกของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร

4. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้กระบวนการวิจัยแบบปฏิฐานนิยม เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีนวัตกรรมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 4,470 คน โดยเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรายชื่ออยู่ในทำเนียบของสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ ประจำปี 2562 คำนวณขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Weiers (2005) ได้ขนาดตัวอย่าง 354 ตัวอย่าง ร่วมกับการพิจารณาเงื่อนไขของขนาดตัวอย่างที่ต้องสอดคล้องกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่ง Hair et al. (2010), Schumacker and Lomax (2010), และ Kline (2011) ได้ระบุหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างไว้สอดคล้องกันว่าควรเป็น 10-20 เท่า ของจำนวนตัวแปรสังเกตในตัวแบบ โดยในการวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 15 ตัวแปร จึงควรมีขนาด 150-300 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ซึ่งในการวิจัยนี้มีการตอบแบบสอบถามกลับที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 324 ตัวอย่าง จึงมีขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้างต้น

2. ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Latent Variables) ได้แก่

2.1.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (PTRL) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (IN) การสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ (MI) การกระตุ้นทางปัญญา (IS) และการคำนึงถึงคุณค่าของบุคลากร (EV)

2.2 ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Latent Variables) ได้แก่

2.2.1 การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีสมรรถนะสูง (HPHRP) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 5 ตัวแปร ได้แก่ การฝึกอบรมและการพัฒนา (TD) ความมั่นคงในงาน (JS) ความมีอิสระในงาน (JA) การสื่อสาร (CM) และการให้ความก้าวหน้า (PM)

2.2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (PSE) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน (OSE) การรับรู้ความสามารถของตนเองทางสังคม (SSE) และการรับรู้ความสามารถของตนเองทางอารมณ์และความรู้สึก (ESE)

2.2.3 พฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร (ITB) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 3 ตัวแปร ได้แก่ ความกล้าเสี่ยง (RSK) การทำงานเชิงรุก (PRO) และความสามารถทางนวัตกรรม (INN)

3. เครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น โดยส่วนที่ 2 เป็นคำถามประเมินการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีคำถาม 4 มิติ รวม 16 ข้อ พัฒนาข้อคำถามมาจากแนวคิดของ Burns (1978); Bass and Avolio (1990) และสานิตย์ หนูนิล (2559) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามประเมินการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีสมรรถนะสูง มีคำถาม 5 มิติ รวม 20 ข้อ โดยปรับใช้ข้อคำถามจาก Mostafa et al. (2015) ส่วนที่ 4 เป็นคำถามประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีคำถาม 3 มิติ รวม 15 ข้อ โดยปรับใช้ข้อคำถามจาก Loeb et al. (2016) และส่วนที่ 5 เป็นคำถามประเมินพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร มีคำถาม 3 มิติ รวม 15 ข้อ โดยปรับใช้ข้อคำถามจาก Stull (2005) และ De Jong et al. (2011)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสามารถยอมรับได้ (Jump, 1978; Hair et al., 2010)

4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของตัวแบบ (Model Fit Index) ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (Composite Reliability: CR) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2010); Joreskog and Sorbom (2012) และ Byrne (2016) ในการวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล

5. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.60) มีอายุตั้งแต่ 31-35 ปี (ร้อยละ 32.70) มีระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรจนถึงปัจจุบันตั้งแต่ 1-5 ปี (ร้อยละ 36.70) และมีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี (ร้อยละ 58.00)

ตาราง 1 สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรสังเกต ตัวแปรแฝง และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ตัวแปรแฝง / ตัวแปรสังเกต	Mean	S.D.	Factor Loading	R ²	AVE	CR
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (PTRL)					0.632	0.871
- การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (IN)	4.28	0.51	0.66	0.44		
- การสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ (MI)	4.34	0.69	0.89	0.79		
- การกระตุ้นทางปัญญา (IS)	4.22	0.68	0.82	0.67		
- การคำนึงถึงคุณค่าของบุคลากร (EV)	4.19	0.57	0.77	0.59		
การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (HPRP)					0.675	0.912
- การฝึกอบรมและพัฒนา (TD)	4.00	0.62	0.84	0.70		
- การให้ความมั่นคงในงาน (JS)	3.88	0.61	0.79	0.62		
- ความมีอิสระในงาน (JA)	4.16	0.60	0.74	0.55		
- การสื่อสาร (CM)	3.99	0.60	0.88	0.77		
- การให้ความก้าวหน้า (PM)	3.88	0.66	0.85	0.73		
การรับรู้ความสามารถของตนเอง (PSE)					0.698	0.872
- การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน (OSE)	3.89	0.62	0.82	0.67		
- การรับรู้ความสามารถของตนเองทางสังคม (SSE)	4.06	0.61	0.91	0.83		
- การรับรู้ความสามารถของตนเองทางอารมณ์และความรู้สึก (ESE)	4.09	0.60	0.77	0.59		
พฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร (ITB)					0.805	0.926
- ความกล้าที่จะเสี่ยง (RSK)	4.01	0.57	0.86	0.74		
- การทำงานเชิงรุก (PRO)	3.96	0.61	0.89	0.79		
- ความสามารถทางนวัตกรรม (INN)	4.00	0.62	0.94	0.89		

2. การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่าอยู่ในขอบเขตที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม โดยค่าน้ำหนักของตัวแปรในองค์ประกอบทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.60 (Hair et al., 2010) มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) สูงกว่า 0.4 มีค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (AVE) อยู่ระหว่าง 0.632-0.805 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (CR) อยู่ระหว่าง 0.871-0.926 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าตัวแบบการวัดมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น (Hair et al., 2017) แสดงรายละเอียดตามตาราง 1 จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรเพื่อใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า อยู่ในขอบเขตที่ได้ศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงคุณค่าของบุคลากร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.66-0.89 มีความเชื่อมั่นโดยพิจารณาจากค่า R^2 มีค่าอยู่ระหว่าง 0.44-0.79 ซึ่งองค์ประกอบด้านการสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจมีค่าสูงที่สุด

2. ตัวแปรแฝงการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา การให้ความมั่นคงในงาน ความมีอิสระในงาน การสื่อสาร และการให้ความก้าวหน้า มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.74-0.88 มีความเชื่อมั่นโดยพิจารณาจากค่า R^2 มีค่าอยู่ระหว่าง 0.55-0.77 ซึ่งองค์ประกอบด้านการสื่อสารมีค่าสูงที่สุด

3. ตัวแปรแฝงการรับรู้ความสามารถของตนเอง ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางสังคม และการรับรู้ความสามารถของตนเองทางอารมณ์และความรู้สึก มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.77-0.91 มีความเชื่อมั่นโดยพิจารณาจากค่า R^2 มีค่าอยู่ระหว่าง 0.59-0.82 ซึ่งองค์ประกอบด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองทางสังคมมีค่าสูงที่สุด

4. ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ ความกล้าที่จะเสี่ยง การทำงานเชิงรุก และความสามารถทางนวัตกรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.86-0.94 มีความเชื่อมั่นโดยพิจารณาจากค่า R^2 มีค่าอยู่ระหว่าง 0.74-0.89 ซึ่งองค์ประกอบด้านความสามารถทางนวัตกรรมมีค่าสูงที่สุด

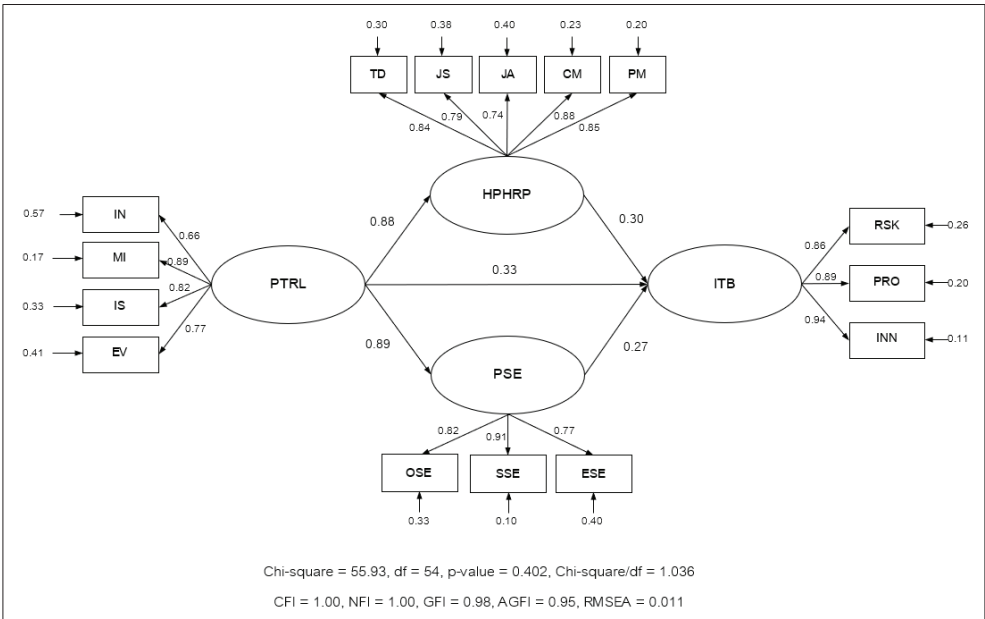
ตาราง 2 ค่าสถิติความสอดคล้องของตัวแบบตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สถิติในการตรวจสอบ	เกณฑ์พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	55.93	-
df	-	54	-
p-value	$p > 0.05$	0.402	-
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 2$	1.036	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	1.000	ผ่านเกณฑ์
NFI	≥ 0.90	1.000	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.980	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.950	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.011	ผ่านเกณฑ์

เมื่อพิจารณาตัวแบบการวัด พบว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวสามารถใช้แทนตัวแปรสังเกตได้อย่างดี และผลการตรวจสอบตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีรายละเอียดดังตาราง 2 และรูปภาพประกอบ 1

รูปภาพประกอบ 1

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร



ตาราง 3 ค่าอิทธิพลของตัวแปรตามสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรเชิงสาเหตุ (Antecedents)	ตัวแปรผล (Consequences)								
	HPHRP			PSE			ITB		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (PTRL)	-	-	-	-	-	-	0.33*	0.51**	0.84
	0.88**	-	0.88	-	-	-	-	0.26**	0.84
	-	-	-	0.89**	-	0.89	-	0.24**	0.84
การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (HPHRP)	-	-	-	-	-	-	0.30**	-	0.30
การรับรู้ความสามารถของตนเอง (PSE)	-	-	-	-	-	-	0.27*	-	0.27

หมายเหตุ: * หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$, ** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$

สำหรับการทดสอบน้ำหนัของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร มีรายละเอียดดังตาราง 3

จากสรุปภาพประกอบ 1 และตาราง 3 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรซึ่งเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของตัวแบบ พบว่า ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงสุด รองลงมา คือจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูง และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	Beta (t-statistics)	SE	สรุปผล
1. การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูง	0.88 (15.50)	0.06	ยอมรับสมมติฐาน
2. การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.89 (15.24)	0.06	ยอมรับสมมติฐาน
3. การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร	0.33 (2.04)	0.06	ยอมรับสมมติฐาน
4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร	0.30 (3.23)	0.09	ยอมรับสมมติฐาน
5. การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร	0.27 (2.41)	0.11	ยอมรับสมมติฐาน
6. การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูงเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลเชิงบวกของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร	0.26 (7.72)	0.03	ยอมรับสมมติฐาน
7. การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลเชิงบวกของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร	0.24 (3.25)	0.16	ยอมรับสมมติฐาน

6. การอภิปรายผลการวิจัย

การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูง ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายและกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงจำเป็นต้องเริ่มจากผู้บริหารและผู้นำของธุรกิจที่มีอุดมการณ์และวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และมุ่งมั่นในการดำเนินกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับองค์ความรู้และบุคลากร (Knowledge and Human Oriented Approach) และการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูงเป็นรูปแบบหนึ่งของการปรับกระบวนการทัศน์ของผู้บริหารจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่มุ่งสร้าง

ความได้เปรียบในการแข่งขันเพียงอย่างเดียวเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เพิ่มขีดความสามารถของทุนมนุษย์ เพื่อขับเคลื่อนการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และเป็นบ่อเกิดของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) และพลังขับเคลื่อนนวัตกรรมจากภายในองค์กร ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ Zhu et al. (2005) ที่พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและการยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กร ที่สำคัญคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับคุณค่าของบุคลากรและการกระตุ้นสมรรถนะทางปัญญาและศักยภาพของบุคลากร ยังช่วย กระตุ้นให้เกิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามแนวทางที่เน้นให้คุณค่าและสร้างการรับรู้ถึงความสำคัญให้กับบุคลากรทุกคน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Akdere and Egan (2020) ซึ่งพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อการ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการสนับสนุนของผู้นำด้านการสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นบุคคลที่สำคัญในการกำหนดทิศทางให้องค์กรมีการจัดการทรัพยากร มนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูงที่ประสบผลสำเร็จด้วยฐานคิดที่ต้องการเสริมพลังอำนาจให้กับบุคลากร (Empowerment) (Singh & Lokotsch, 2005)

การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทั้งนี้ เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของการพัฒนาตนเอง เพราะเป็นการประเมิน ตนเองว่ามีความสามารถในการรับมือกับความคาดหวังและแรงกดดันจากงานได้มากน้อยเพียงใด (Bandura, 1997) นำไปสู่การเกิดความมั่นใจในการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ บุคลากรที่มี การรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมักมีทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ตึงเครียดในที่ทำงาน และมีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตนสูง (Jex et al., 2001) ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (2000) ที่ระบุว่าความสัมพันธ์เชิงสนับสนุนมีส่วนช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรผ่าน การเป็นต้นแบบของทัศนคติ ความคิดริเริ่ม และกลยุทธ์ในการจัดการกับปัญหาของผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมี บทบาทหลักที่ส่งเสริมให้บุคลากรประเมินสมรรถนะและความสามารถในการรับมือกับภารกิจที่ท้าทายความรู้ ความสามารถต่าง ๆ ในองค์กร (Nielsen et al., 2009) ด้วยเหตุนี้ในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายใน องค์กรของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงต้องอาศัยผู้นำและผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อกระตุ้นให้ บุคลากรเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองและเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ยิ่งขึ้นไป

การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายใน องค์กร ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำและผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีคุณสมบัติที่สำคัญ กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีอิทธิพล อย่างมีอุดมการณ์ เปี่ยมไปด้วยวิสัยทัศน์ที่มุ่งเปลี่ยนแปลงสู่อนาคตและสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์การพัฒนาไปยัง บุคลากร เห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับบุคลากรว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแตกต่างกันออกไป หากสร้างแรง บันดาลใจ มองเห็นคุณค่าและกระตุ้นให้บุคลากรแสดงศักยภาพที่เอื้อต่อการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร เช่น การมี ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเชิงรุก และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม จะเป็นการช่วยเพิ่มความสามารถทาง นวัตกรรมของธุรกิจ ผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะสามารถเป็นต้นแบบของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ (Corporate Entrepreneurship) ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Tyssen et al. (2014) ที่ระบุว่า รูปแบบภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงมีส่วนช่วยยกระดับของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและการใช้วิธี

ต่าง ๆ ในการจูงใจ บุคลากรในองค์การภายใต้การนำของผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะได้รับการสร้างแรงบันดาลใจและให้รางวัลภายในจิตใจให้มีพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการมากกว่าที่จะปฏิบัติงานเพียงแค่ว่าทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Afsar et al., 2017) และสอดคล้องกับบลิตา ข้าศิริ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) ที่พบว่ากรรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการสร้างผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรได้รับรู้ถึงสิ่งที่ผู้นำตั้งใจที่จะเป็นแบบอย่างและส่งเสริมให้ปฏิบัติตาม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wang et al. (2011) และ Afsar et al. (2014) ซึ่งพบว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองและพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร ทั้งนี้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถกระตุ้นให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การ มีความคิดสร้างสรรค์ มีการสร้างความคิดใหม่ ๆ (Idea Generation) ด้วยการสร้างความรู้สึกที่ท้าทายและเสริมพลังเพื่อให้เกิดวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพมีสมรรถนะสูงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การ ทั้งนี้เนื่องจากการเสริมสร้างความเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การ (Intrapreneurship) จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เอื้อต่อการสร้างชุดความคิด (Mindset) ของการเป็นผู้ประกอบการ เช่น ความกล้าที่จะเสี่ยง การคิดต่างหรือนอกกรอบเดิม ๆ การทำงานเชิงรุก การมีความไวต่อเทคโนโลยี ตลอดจนการทำงานเชิงนวัตกรรม ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ Hayton (2004) และ Escribá-Carda (2020) ซึ่งพบว่าระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งของการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การของบุคลากร เนื่องจากรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะช่วยสนับสนุนความมีอิสระในงานและพฤติกรรมตัดสินใจในงานได้ด้วยตนเอง ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส ซึ่งมีฐานคิดว่าพฤติกรรมของบุคลากรมาจาก 3 องค์ประกอบดังกล่าวคือการมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม การมีแรงจูงใจที่เพียงพอในการสร้างสรรค์ผลงาน และโอกาสในการแสดงศักยภาพที่ได้รับจากองค์การ (Appelbaum et al., 2000) นอกจากนี้แนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูง (High Performance HR Practices) ยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศแห่งการสนับสนุน (Supportive Climate) ที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและบุคลากรเชิงแลกเปลี่ยนที่แน่นแฟ้นและจูงใจให้บุคลากรร่วมกันริเริ่มแนวคิดเชิงนวัตกรรมจากภายในองค์การ

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การ ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การถือเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่เป็นที่คาดหวังขององค์การในยุคการเปลี่ยนแปลงหลังสมัย (Postmodern Organization) เพื่อเพิ่มโอกาสขององค์การในการได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันและความอยู่รอดท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่ไม่แน่นอน ทั้งนี้พฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การถือเป็นองค์ประกอบที่น้อยที่สุดของความเป็นผู้ประกอบการขององค์การ (Corporate Entrepreneurship) ซึ่งเป็นพฤติกรรมระดับบุคคล ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Ajzen, 1991) กล่าวคือพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์การต้องอาศัยเจตคติต่อพฤติกรรมและความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมซึ่งมีพื้นฐานจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทั้งนี้เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อและมุมมองส่วนบุคคลในการประเมินความสามารถและจัดการกับความท้าทายและความกดดันต่าง ๆ จากงาน หากบุคลากรรับรู้ว่าคุณภาพและความรู้ความสามารถพร้อม เขาก็จะมีพฤติกรรมที่กล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจในการทำงานที่ท้าทาย

ทนายแต่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ และมักจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เสมือนเป็นเจ้าของคนหนึ่งขององค์การ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Hostager et al. (1998) ที่พบว่า การเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่หวั่นต่ออุปสรรคและเพิ่มโอกาสต่าง ๆ ที่ยังช่วยเพิ่มพฤติกรรมการยอมรับความเสี่ยงให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรอีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Soran et al. (2018) ที่พบว่า ยิ่งบุคลากรมีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากขึ้นเท่าใด บุคลากรก็จะมีพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูงและการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลเชิงบวกของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัยในสมมติฐานก่อนหน้านี้พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูงและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร อย่างไรก็ตามทั้งรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นที่การพัฒนาบุคลากรและการสร้างความรู้สึกรับรู้ถึงการได้รับการยอมรับถึงคุณค่าในตนเองจากองค์กรและผู้บริหาร และการสร้างการรับรู้ความสามารถในตนเองเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง การยอมรับตนเอง รู้จักตนเอง และเกิดความพร้อมต่อโอกาสและความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องอาศัยองค์ความรู้ นวัตกรรม และพฤติกรรมของบุคลากรในการขับเคลื่อนธุรกิจให้อยู่รอด ทั้งสองปัจจัยนี้จะเกิดขึ้นและได้รับการสนับสนุนให้มีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรของบุคลากร จะต้องอาศัยบทบาทด้านการเปลี่ยนแปลงของผู้นำและผู้บริหารที่กระตุ้นและเป็นแบบอย่างของการเป็นผู้ประกอบการองค์กร กล่าวคือการสนับสนุนให้บุคลากรคิดสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา การเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) ควบคู่ไปกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ด้วยการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ รูปแบบ และวิธีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เอื้อต่อการแสดงศักยภาพในการนำเสนอความคิดใหม่ ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับขีดความสามารถด้านนวัตกรรมขององค์กร ผลการวิจัยซึ่งพบว่าทั้งการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพสูงและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีบทบาทของการเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรสอดคล้องกับแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และแนวคิดความต้องการและทรัพยากรในงาน (Job Demand-Resource) ทั้งยังเทียบเคียงได้กับผลการวิจัยของ Stull (2005) ที่พบว่าความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรของแต่ละบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากความไว้วางใจในผู้นำและการจัดการผ่านการเสริมพลังทางจิตใจ และผลการวิจัยของ Rigtering and Weitzel (2013) ที่พบว่าปัจจัยที่ไม่เป็นทางการอย่างความไว้วางใจต่อผู้นำและผู้บริหารมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและภาวะการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและผู้บริหารสามารถยกระดับของพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรได้ทั้งในเชิงของการบริหารจัดการ (Managerial) และเชิงอารมณ์ความรู้สึก (Affective)

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรสนับสนุนให้ผู้นำหรือผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือไม่ยึดติดอยู่กับความสำเร็จในอดีตและปัจจุบันแต่ต้องมุ่งแสวงหาโอกาสและการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เพื่อที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในอนาคต โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและถ่ายทอดไปสู่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรผ่านนโยบายและกล

ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องมุ่งจัดการทรัพยากรมนุษย์ทุกคนอย่างมีคุณค่า เน้นการพัฒนา การให้อิสระในงาน การเสริมพลังอำนาจในการทำงาน เพื่อให้รูปแบบจัดการทรัพยากรมนุษย์มีลักษณะเอื้อต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ปรับตัวได้ไวต่อการเปลี่ยนแปลง และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรสนับสนุนให้ผู้นำทุกระดับของธุรกิจให้ความสำคัญและยอมรับ ความแตกต่างของบุคลากรแต่ละคน ส่งเสริมให้ผู้นำและผู้บริหารหมั่นสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองให้กับ บุคลากรทุกคนในองค์กร ทั้งเป็นต้นแบบของการมีแรงจูงใจและแรงบันดาลใจในตนเองในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อตนเองและองค์กร ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถ ของตนเองของบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้บริหารควรกระตุ้นให้บุคลากรวิเคราะห์ตนเอง ยอมรับและเชื่อมั่นในสมรรถนะ ของตนเอง พร้อมกับเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของแต่ละคนอย่างต่อเนื่อง

3) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการ ภายในองค์กรมากที่สุด จึงขอเสนอแนะให้ผู้บริหารของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเสริมสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคน ทุกระดับ เพื่อให้มีฐานความคิดของการเป็นผู้ประกอบการ คิดอย่าง ผู้ประกอบการ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมและสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจ โดยอาศัยบทบาทของผู้นำการ เปลี่ยนแปลงทุกระดับที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงานด้วยความกล้าที่จะเสี่ยงต่อความไม่แน่นอน การไม่หวาดหวั่น ต่อความล้มเหลว ความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา และยอมรับเอาองค์ความรู้ เทคนิค และเทคโนโลยีมาประยุกต์ระดับการทำงานของตนเองและองค์กร ทั้งยังควรสร้างความใกล้ชิดกับบุคลากรเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ และการแลกเปลี่ยนแนวคิดต่าง ๆ กับบุคลากรอยู่เสมอ นอกจากนี้ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม ในโครงการนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงการให้ การสนับสนุนและพร้อมที่จะพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรต่อไป

4) จากผลการวิจัยที่พบว่าทั้งรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีสมรรถนะสูงและการรับรู้ความสามารถ ของตนเองมีบทบาทของการเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรม การเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร จึงขอเสนอแนะให้ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้ระบบและกลไกของ การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีสมรรถนะสูงในการเสริมสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญอิสระในงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และการสื่อสารกับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรทุกคน ในธุรกิจสัมผัสได้ถึงการส่งเสริม สนับสนุนความคิดและพฤติกรรมแบบผู้ประกอบการ ควบคู่ไปกับการใช้หลักจิตวิทยาและ พฤติกรรมศาสตร์ในการส่งเสริมการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งอาจใช้ระบบการเสริมแรง การให้รางวัลทั้งในรูปแบบ ภายในและภายนอก ซึ่งเอื้อให้บุคลากรเกิดความตระหนักและยอมรับในตนเอง มีความมั่นใจในการทำงาน การเรียนรู้ การทดลองและการพัฒนางาน ทั้งยังช่วยให้บุคลากรทุกคนต่างช่วยกันสร้างแนวคิด อารมณ์ บรรยากาศ และความรู้สึก ในการร่วมกันสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ให้กับองค์กรได้อย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจในลักษณะภาคตัดขวาง (Cross-sectional Research) ทำให้ผล การศึกษาที่ได้เป็นผลที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ศึกษาเท่านั้น อย่างไรก็ตามการวิจัยในอนาคตอาจออกแบบวิธีการวิจัย

เป็นการศึกษาในรูปแบบระยะยาว เพื่อให้เห็นแนวโน้มของการเกิดพฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการภายในองค์กรอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรเชิงสาเหตุที่ชัดเจนมากขึ้น

2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงสาเหตุและผล (Causal Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อย่างไรก็ตามในการวิจัยในอนาคตอาจออกแบบวิธีการวิจัยโดยใช้วิธีวิทยาแบบผสมวิธี (Mix Method Research) โดยศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพเพิ่มเติมในรูปแบบขั้นตอนเชิงอธิบายเพื่อนำข้อมูลเชิงคุณภาพมายืนยันหรืออธิบายผลการศึกษาระบบเชิงปริมาณให้มีความชัดเจน และอาจทำให้ได้รายละเอียดของพฤติกรรมในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- คมกริช นันทะโรจน์พงศ์, ภูธิป มีถาวรกุล, และ ประสพชัย พสุนนท์. (2561). พฤติกรรมการเป็นผู้ประกอบการของวัยรุ่นไทย: อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถตนเองและการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการในบริบทวัฒนธรรมแบบรวมกลุ่ม. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 9(2), 44-59.
- ณัฐวัฒน์ สุชะศิริวัฒน์ และ ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี. (2557). ความท้าทายและข้อจำกัดของการขับเคลื่อนนวัตกรรมสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*, 37(1), 119-131.
- นงเยาว์ อินทะนาม, อาภาศรี พ้อคำ, และ กรกนก ดลโสมณ. (2563). การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 12(4), 82-95.
- ลลิตา ขำศิริ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 10(4), 91-104.
- सानิตย์ หนูนิล. (2559). *การพัฒนาโมเดลความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์เพื่อผลการดำเนินงานที่ยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). *นวัตกรรม : ก้าวใหม่ SMEs สู่อุตสาหกรรมยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2563, จาก https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/sep2558-2.pdf
- Afriyie, N. (2019). *Antecedents of intrapreneurial behavior of small and medium enterprises in fruit juice processing*. Doctoral dissertation. University of Dar es Salaam.
- Afsar, B., Badir, Y. F., & Saeed, B. B. (2014). Transformational leadership and innovative work behavior. *Industrial Management & Data Systems*, 114(8), 1270-1300.
- Afsar, B., Badir, Y. F., Saeed, B. B., & Hafeez, S. (2017). Transformational and transactional leadership and employee's entrepreneurial behavior in knowledge-intensive industries. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(2), 307-332.

- Ahmad, N. H., Nasurdin, A. M., & Zainal, S. R. M. (2012). Nurturing intrapreneurship to enhance job performance: the role of pro-intrapreneurship organizational architecture. *Journal of Innovation Management in Small & Medium Enterprises*, 2012(2012), 1-9.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Akdere, M., & Egan, T. (2020). Transformational leadership and human resource development: Linking employee learning, job satisfaction, and organizational performance. *Human Resource Development Quarterly*, 31(4), 393-421.
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Alpkan, L., Bulut, C., Gunday, G., Ulusoy, G., & Kilic, K. (2010). Organizational support for intrapreneurship and its interaction with human capital to enhance innovative performance. *Management Decision*, 48(5), 732-755.
- Appelbaum, E., Bailey, T., Berg, P.B., Kalleberg, A.L., & Bailey, T. A. (2000). *Manufacturing Advantage: Why High-Performance Work Systems Pay off*. Ithaca, NY: Cornell University Press.
- Aris, A., Rajah, N., Abdullah, N. H., & Hamid, N. A. A. (2019). Training and Development on Innovative Work Behavior among Public Organization Managers: The Mediating Effect of Intrapreneurial Competencies. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(5), 2769-2775.
- Asiaei, K., Barani, O., Bontis, N., & Arabahmadi, M. (2020). Unpacking the black box. How intrapreneurship intervenes in the intellectual capital-performance relationship? *Journal of Intellectual Capital*, 21(6), 809-834.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York, NY: Freeman.
- Bandura, A., (2000). Exercise of human functioning through collective efficacy. *Current Directions in Psychological Science*, 9(3), 75-78.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). Developing transformational leadership: 1992 and beyond. *Journal of European Industrial Training*, 14(1), 21-27.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Thousand Oaks: SAGE Publication.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.

- Byrne, B. M. (2016). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming* (3rd ed.). Abingdon: Routledge.
- Cavazotte, F., Moreno, V., & Bernardo, J. (2013). Transformational leaders and work performance: The mediating roles of identification and self-efficacy. *BAR-Brazilian Administration Review*, 10(4), 490-512.
- Chan, S. C. (2020). Transformational leadership, self-efficacy and performance of volunteers in non-formal voluntary service education. *Journal of Management Development*, 39(7/8), 929-943.
- Clarke, S. (2013). Safety leadership: A meta-analytic review of transformational and transactional leadership styles as antecedents of safety behaviors. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(1), 22-49.
- De Jong, J. P. J., Parker, S. K., Wennekers, S., & Wu, C. (2011). Corporate entrepreneurship at the individual level: measurement and determinants. *EIM research reports. Zoetermeer: EIM*, 11(13), 3-27.
- Duradoni, M., & Di Fabio, A. (2019). Intrapreneurial self-capital and sustainable innovative behavior within organizations. *Sustainability*, 11(2), 1-10.
- Escribá-Carda, N., Revuelto-Taboada, L., Canet-Giner, M. T., & Balbastre-Benavent, F. (2020). Fostering intrapreneurial behavior through human resource management system. *Baltic Journal of Management*, 15(3), 355-373.
- Gangloff, B., & Mazilescu, C. A. (2017). Normative characteristics of perceived self-efficacy. *Social Sciences*, 6(4), 139-156.
- Gavino, M. C., Wayne, S. J., & Erdogan, B. (2012). Discretionary and transactional human resource practices and employee outcomes: The role of perceived organizational support. *Human Resource Management*, 51(5), 665-686.
- Gündoğdu, M. Ç. (2012). Re-thinking entrepreneurship, intrapreneurship, and innovation: A multi-concept perspective. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 41, 296-303.
- Hador, B. B., & Klein, G. (2019). Act your age? Age, intrapreneurial behavior, social capital and performance. *Employee Relations: The International Journal*, 42(2), 349-365.
- Hair Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. (7th ed.). New York: Prentice Hall.
- Hashemi, S. M. K. & Nadi, H. K. (2012). Agricultural personnel's intrapreneurial behavior: effects of perceived organizational support, psychological empowerment and entrepreneurial self-efficacy. *International Journal of Agricultural Science and Research (IJASR)*, 2(1), 11-19.

- Hayton, J. C. (2004), *Strategic human capital management in SMEs: an empirical study of entrepreneurial performance*. *Human Resource Management Journal*, 42(4), 375-391.
- Hentrich, S., Zimmer, A., Garbade, S. F., Gregersen, S., Nienhaus, A., & Petermann, F. (2017). Relationships between transformational leadership and health: The mediating role of perceived job demands and occupational self-efficacy. *International Journal of Stress Management*, 24(1), 34-61.
- Hisrich, R., & Kearney, C. (2011). *Corporate entrepreneurship: How to create a thriving entrepreneurial spirit throughout your company*. US: McGraw Hill Professional.
- Hisrich, R. D., Peters, M.P., & Shepherd, D.A. (2010). *Entrepreneurship*. New York: McGraw Hill.
- Hostager T. J., Neil T. C., Decker R. L. & Lorentz R. D. (1998). Seeing Environmental Opportunities: effects of intrapreneurial ability, efficacy, motivation and desirability. *Journal of Organizational Change Management*, 11(1), 11-25.
- Ismail, N. N. H. N., Mahmood, R., & Ab Rahim, R. (2012, November). *The relationship between intrapreneurial orientation and job performance among academicians in Malaysian public universities*. Paper presented at the ASEAN Entrepreneurship Conference, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Jex, S. M., Bliese, P. D., Buzzell, S., & Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: coping style as an exploratory mechanism. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 401-409.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (2012). *LISREL 9.1: LISREL Syntax Guide*. Chicago: Scientific Software International.
- Jump, N. (1978). *Psychometric Theory* (2nd. Ed.). New York: McGraw Hill.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3rd ed.). New York: Guilford Press.
- Lennings, C. J. (1994). An evaluation of a generalized self-efficacy scale. *Personality and Individual Differences*, 16(5), 745-750.
- Liu, J., Siu, O. L., & Shi, K. (2010). Transformational leadership and employee well-being: The mediating role of trust in the leader and self-efficacy. *Applied Psychology*, 59(3), 454-479.
- Loeb, C., Stempel, C., & Isaksson, K. (2016). Social and emotional self-efficacy at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 57(2), 152-161.
- Maier, V. & Zenovia, C. P. (2011). Entrepreneurship versus intrapreneurship. *Review of International Comparative Management*, 12(5), 971-976.
- Mao, J., Chiu, C. Y., Owens, B. P., Brown, J. A., & Liao, J. (2019). Growing followers: exploring the effects of leader humility on follower self-expansion, self-efficacy and performance. *Journal of Management Studies*, 56(2), 343-371.

- Mostafa, A. M. S., Gould-Williams, J. S., & Bottomley, P. (2015). High-performance human resource practices and employee outcomes: the mediating role of public service motivation. *Public Administration Review*, 75(5), 747-757.
- Nielsen, K., Yarker, J., Randall, R., & Munir, F. (2009). The mediating effects of team and self-efficacy on the relationship between transformational leadership, and job satisfaction and psychological well-being in healthcare professionals: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 46(9), 1236-1244.
- Pajares, F. (1996). Self-efficacy beliefs in achievement settings. *Review of Educational Research*, 66(4), 543-578.
- Pandey, J., Gupta, M., & Hassan, Y. (in press). Intrapreneurship to engage employees: role of psychological capital. *Management Decision*.
- Pillai, R., & Williams, E. A. (2004). Transformational leadership, self-efficacy, group cohesiveness, commitment, and performance. *Journal of Organizational Change Management*, 17(2), 144-159.
- Pinchot, G. III. (1985). *Intrapreneuring: You don't have to leave the corporation to become an entrepreneur*. New York: Harper & Row.
- Pongpearchan, P. (2016). Effect of transformational leadership on strategic human resource management and firm success of Toyota's dealer in Thailand. *Journal of Business and Retail Management Research*, 10(2), 53-63.
- Razavi, S. H., & Ab Aziz, K. (2017). The dynamics between entrepreneurial orientation, transformational leadership, and intrapreneurial intention in Iranian R&D sector. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 23(5), 769-792.
- Reuther, K., Borodzicz, E. P., & Schumann, C. A. (2018, June). *Identifying barriers to intrapreneurship*. Paper presented at the IEEE International Conference on Engineering, Technology and Innovation (ICE/ITMC), IEEE, Stuttgart.
- Rigtering, J. P. C., & Weitzel, U. (2013). Work context and employee behaviour as antecedents for intrapreneurship. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 9(3), 337-360.
- Salanova, M., Lorente, L., Chambel, M. J., & Martínez, I. M. (2011). Linking transformational leadership to nurses' extra-role performance: the mediating role of self-efficacy and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 67(10), 2256-2266.
- Schachtebeck, C., Groenewald, D., & Nieuwenhuizen, C. (2019). Intrapreneurial Orientation in SMEs: A South African Perspective. *EuroEconomica*, 38(2), 243-256.
- Schumacker, E. R., & Lomax, G. R. (2010). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (3rd ed.). York: Routledge.

- Singh, P., & Lokotsch, K. (2005). Effects of transformational leadership on human resource management in primary schools. *South African Journal of Education*, 25(4), 279-286.
- Soran, S., Şeşen, H., & Güven, B. (2018, July). *The effect of job satisfaction and self-efficacy to the intrapreneurial behaviors*. Paper presented at the Joint Conference: 14th ISMC and 8th ICLTIBM-2018, Prague, Czech Republic.
- Stull, M. G. (2005). *Intrapreneurship in nonprofit organizations: Examining the factors that facilitate entrepreneurial behavior among employees*. Unpublished research paper, Case Western Reserve University.
- Sun, L. Y., Aryee, S., & Law, K. S. (2007). High-performance human resource practices, citizenship behavior, and organizational performance: A relational perspective. *Academy of Management Journal*, 50(3), 558-577.
- Turner, J., & Baker, R. (2018). A review of leadership theories: Identifying a lack of growth in the HRD leadership domain. *European Journal of Training and Development*, 42(7/8), 470-498.
- Tyssen, A. K., Wald, A., & Spieth, P. (2014). The challenge of transactional and transformational leadership in projects. *International Journal of Project Management*, 32(3), 365-375.
- Van der Sijde, P., Veenker, S., & During, W. (2013). Intrapreneurship in SMEs: About the role of management and R&D. *European Journal of Business and Social Sciences*, 1(11), 24-30.
- Wang, H., Tsui, A. S., & Xin, K. R. (2011). CEO leadership behaviors, organizational performance, and employees' attitudes. *The Leadership Quarterly*, 22(1), 92-105.
- Weier, M. R. (2005). *Introduction to Business Statistics*, International Student Edition, (5th ed.). Pennsylvania, USA: Duxbury Press, Thomson-Brooks/cole
- Yildirim, Y. T., & Pazarcik, Y. (2014). The Effect of Intrapreneurship on Job Satisfaction: A Sectorial Research. *CLEAR International Journal of Research in Commerce & Management*, 5(10), 39-46.
- Zahra, S. A. (1996). Technology strategy and new venture performance: A study of corporate sponsored and independent biotechnology ventures. *Journal of Business Venturing*, 11(4), 289-321.
- Zhu, W., Chew, I., & Spangler, W. (2005). CEO transformational leadership and organizational outcomes: The mediating role of human-capital-enhancing human resource management. *The Leadership Quarterly*, 16(1), 39-52.

การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

Perceived Risk and Trust Affecting the Selection to Use Financial Technology

ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์*

Nachon Prayoonvong*

Received : January 7, 2021 Revised : March 25, 2021 Accepted : March 26, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน และศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี วิธีได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้โดยการสุ่มแบบสะดวก และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาลัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการ Mobile banking (M-Banking) มีการรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุดด้านการเงิน และมีความไว้วางใจมากที่สุดด้านความสามารถในการให้บริการ ส่วน Mobile wallet (M-Wallet) มีการรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุดด้านการเงินและมีความไว้วางใจมากที่สุดด้านความซื่อสัตย์ ส่วนผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของ M-Banking และ M-Wallet พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของ M-Banking และ M-Wallet มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินในระดับสูง มีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกและมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และส่วนผลการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน พบว่า ปัจจัยความเสี่ยงและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของ M-Banking ได้แก่ ความไว้วางใจด้านความซื่อสัตย์ จะส่งผลให้การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking เพิ่มขึ้น ปัจจัยความเสี่ยงและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของ M-Wallet คือ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวจะส่งผลให้การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Wallet เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ เทคโนโลยีทางการเงิน

* อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

* Lecturer, Faculty of Business Administration Business Administration, Rajapruk University

Abstract

This research study has the objectives To study the perception of risk Trust in the selection of financial technology To study the relationship between perception of risk and trust in the choice of financial technology and to study the influence of risk perception and trust of service users on the choice of financial technology. Sample group Is people living in the district of Bang Kruai Nonthaburi Province The method of obtaining a sample can be obtained at a convenience sampling. And using questionnaires as research tools The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. Pearson's Correlation Coefficient Analysis And logistic regression analysis.

The results of the study showed that M-Banking users had the highest financial risk perception and the most trustworthiness in service capacity. M-Wallet had the highest financial and financial risk perception. Most trusted in honesty. The results of the study of the relationship between risk perception and trust in financial technology selection of M-Banking and M-Wallet found that M-Banking and M-Wallet risk perceptions were related to the reliability of M-Banking and M-Wallet. Trust in choosing a high level of financial technology Have positive correlation values and relate in a corresponding manner and the results of the study on the influence of risk perception and consumer trust on the choice of financial technology, it was found that the risk and trust factors influencing the choice of financial technology. M-Banking, including an honest trust This will increase the selection of financial technology M-Banking. The risk and trust factor influencing the choice of M-Wallet financial technology is that privacy risks increase the choice of M-Wallet financial technology.

Keywords : Perception Risk, Trust, Financial technology

1.บทนำ

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจและสภาวะการณ์ต่าง ๆ ในสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงทิศทางการเศรษฐกิจที่มีเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อน ซึ่งมีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมากและมีแนวโน้มว่าจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการและสถาบันการเงินด้วยนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้สถาบันการเงินและสถานประกอบการต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการดำเนินงาน และการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาวัตกรรมการเงินอย่างครบวงจรให้สอดคล้องกับแนวทางการตามพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและยุทธศาสตร์ของประเทศ ทิศทางของแผนพัฒนา (เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564) การประกอบธุรกิจเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology: Fintech) นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้หรือสร้างบริการทางการเงินมีการบริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล การทำธุรกรรมผ่านออนไลน์เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้บริโภคเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมอย่างมาก ทั้งนี้สถานประกอบการและสถาบันการเงินมีบริการรูปแบบใหม่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น Mobile Wallet, Mobile Banking และ Prompt-Pay (Hoyer & MacInnis, 1997)

เนื่องจากสถานประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) มีให้บริการมากขึ้น มีความก้าวหน้าของธุรกิจเทคโนโลยีทางการเงิน ทางสถาบันการเงินมีการลงทุนเพื่อกระตุ้นและสนับสนุนธุรกิจระยะเริ่มต้น (Startup) รวมถึงบุคลากรที่มีความสามารถในด้าน Fintech โดยมีการพัฒนาของเทคโนโลยีด้านการเงิน ความก้าวหน้าของธุรกิจเทคโนโลยีทางการเงิน ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้ธุรกรรมทางการเงินเปลี่ยนแปลงไป ผู้บริโภคส่วนหนึ่งหันมาใช้ธุรกิจเทคโนโลยีมากขึ้น ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่ายังมีประชากรมีความกังวลในความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงทางด้านเวลาและความเสี่ยงทางสังคมของการใช้เทคโนโลยีทางการเงินส่งผลให้การพัฒนาทางเทคโนโลยีนำไปสู่การขาดโอกาสในกลุ่มประชากรที่ไม่มีความเชื่อมั่นและความไว้วางใจรวมถึงไม่คุ้นเคยกับการใช้อินเทอร์เน็ต หรือสมาร์ทโฟน ในการเข้าถึงบริการทางการเงินและการยอมรับในการใช้บริการที่มีต่อการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจ ที่น่าจะส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการทั้งทางด้านความสามารถ ความหวังดีและความซื่อสัตย์ในการให้บริการ (Mayer, 1995)

จากการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินส่งผลให้ผู้บริโภคมีการทำธุรกรรมทางเทคโนโลยีการเงินมากขึ้น แต่ยังมีกลุ่มที่ไม่มีความไว้วางใจและขาดความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงพร้อมทั้งสร้างความไว้วางใจให้กับผู้เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการส่งผลทำให้เกิดการยอมรับ โดยการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทางเทคโนโลยีทางการเงิน รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อยอดสำหรับธุรกิจ Startup ต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

2.1 การรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยง คือ ความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงที่ลูกค้าต้องเผชิญ ในการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งการมีความสามารถดังกล่าวที่แตกต่างกันของลูกค้า มีผลกระทบทำให้พฤติกรรมของลูกค้าแตกต่างกันออกไป ความไม่แน่ใจในผลที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ เป็นปัจจัยภายในซึ่งเป็นสิ่งหน่วงการตัดสินใจของผู้บริโภค เป็นสภาวะที่ผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกขึ้นมาหรือเชื่อว่ามีความเสี่ยง หากตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ หรือผู้บริโภครับรู้หรือรู้สึกว่าจะเกิดผลเสียหายมากหากตัดสินใจผิดพลาด เป็นเหตุให้ชะลอการตัดสินใจเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม

2.2 ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง

Shekha Patel, Nirav Halvadia, and Vipul Patel (2013) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบเชิงลบในขณะที่ความเชื่อมั่นมีผลกระทบเชิงบวกต่อทัศนคติต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้กำหนดความเสี่ยงดังนี้

ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลลัพธ์ของการดำเนินการอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคทางการเงินผ่านการสูญเสียเงินหรือทรัพย์สินอื่น ๆ ลูกค้าหลายคนกลัวที่จะสูญเสียเงินขณะทำธุรกรรมหรือโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต

ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk) หมายถึง ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเป็นอุปสรรคสำคัญในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการขโมยหรือแฮกเกอร์ที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ใช้ธนาคารออนไลน์

ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) หมายถึง ความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียข้อมูลส่วนบุคคลที่ละเอียดอ่อนและเป็นกรรมสิทธิ์ รับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจเกิดขึ้น ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลิตภัณฑ์หรือบริการจะไม่ทำงานตามที่คาดไว้ ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพหมายถึงความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากข้อบกพร่องหรือความผิดปกติของเว็บไซต์ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ความเสี่ยงทางสังคม (Social Risk) หมายถึง การซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการอาจไม่ตรงตามมาตรฐานความคาดหวัง ความเป็นไปได้ที่การใช้ธนาคารออนไลน์อาจส่งผลให้เกิดการไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อนหรือครอบครัว ความคิดเชิงสร้างสรรค์และเชิงลบของสมาชิกครอบครัวและคนอื่น ๆ เกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ในงานวิจัยครั้งนี้ แบ่งประเภทของการรับรู้ความเสี่ยงเป็น 6 ประเภท ตามแนวคิดของ Hoyer and MacInnis (1997) คือ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพและความเสี่ยงด้านสังคม

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

McKnight et al. (2002 อ้างใน ลินดา หลวงมาลัย, 2554) ได้ศึกษาและพัฒนา เครื่องมือวัดความไว้วางใจที่เที่ยงตรงสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Developing and Validating Trust Measures for E-Commerce) โดยแบบจำลองแสดงว่า ความไว้วางใจเกิดขึ้นได้จาก องค์ประกอบ 2 ด้าน คือความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) ก่อนที่จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

1) ความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) คือ การที่บุคคลแสดงความเชื่อมั่นใน บุคคลอื่นหรือสถานการณ์ใด ๆ ซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1.1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความสามารถ ที่จะกระทำในสิ่ง ที่ผู้อื่นต้องการได้สำเร็จลุล่วง

1.2) ความหวังดี (Benevolence) หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งใส่ใจต่อความเป็นอยู่ที่ดี

1.3) ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีเจตนาปฏิบัติตาม ข้อตกลง โดยบอกความจริงและกระทำตามสัญญาที่ได้ให้ไว้

2) เจตนาในการไว้วางใจ (Trusting Intention) คือ การที่บุคคลเกิดความเชื่อในการไว้วางใจ (Trusting Belief) ในบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ใด ๆ และยินดีที่จะปฏิบัติตามหากได้จะรับคำแนะนำ จากบุคคลนั้นหรือตัดสินใจ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยใช้ข้อมูลจากสถานการณ์นั้น ๆ ในงานวิจัยครั้งนี้ แบ่งประเภทของความไว้วางใจ 3 ประเภท ตามแนวคิดของ Mayer et al. (1995) คือ ความไว้วางใจด้านความสามารถ ด้านความหวังดีและด้านความซื่อสัตย์ หรือความตรงไปตรงมา

2.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.4.1 เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงความไว้วางใจการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

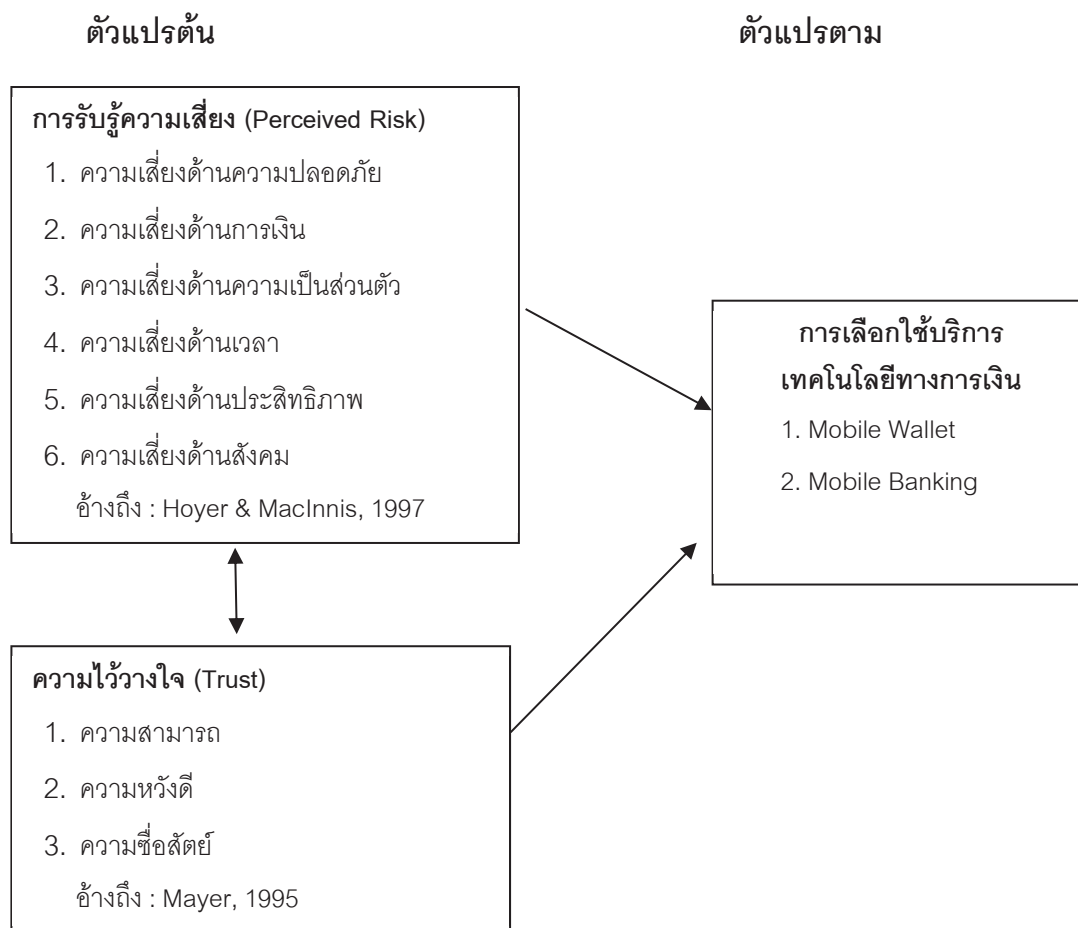
2.4.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

2.4.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย ตัวแปรต้น การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพและความเสี่ยงด้านสังคม (Hoyer & MacInnis, 1997) ความไว้วางใจ (Trust) ประกอบด้วย ความสามารถ ความหวังดีและความซื่อสัตย์ (Mayer, 1995) ตัวแปรตามการให้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน Mobile Banking , Mobile Wallet กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังรูปภาพประกอบ 1 ดังนี้

จากสถิติธนาคารแห่งประเทศไทย ธุรกิจการชำระเงินผ่านบริการออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้ง Mobile Wallet แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้ในการชำระเงินสำหรับการซื้อสินค้าได้ทั้งในร้านค้าออนไลน์และร้านค้าปกติทั่วไป และ Mobile Banking คือ การทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือ สอบถามยอดเงิน เป็นต้น

รูปภาพประกอบ 1
กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย 1 : การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานการวิจัย 2 : การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการมีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอบางกรวย จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยในอำเภอ บางกรวยจังหวัดนนทบุรี มีจำนวน 31,719 คน (จำนวน ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2561, ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2019) คำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05 การสำรวจครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน วิธีได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้โดยการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 คุณลักษณะของตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรต้น การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพและความเสี่ยงด้านสังคม (Hoyer & MacInnis, 1997) ความไว้วางใจ (Trust) ประกอบด้วย ความสามารถ ความหวังดีและความซื่อสัตย์ (Mayer, 1995) ตัวแปรตามการให้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน Mobile Banking, Mobile Wallet

3.3 ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ความเชื่อมั่นคุณภาพของแบบทดสอบ โดยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือต่อข้อคำถามและเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) และ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า .50 ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.93 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง (try out) จำนวน 30 ชุด โดยกำหนดหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดตามสูตรแอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach) ได้ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.98 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยลงพื้นที่ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมุ่งเน้นแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีการใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินผ่านทางออนไลน์จากแหล่งที่มีบริการ สถานประกอบการ เป็นต้น

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้

3.4.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.4.2 ระดับความเสี่ยงและความไว้วางใจ วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามการแปรผลตามเกณฑ์ของเบสต์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ดังนี้ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด 3.51 - 4.50 ระดับมาก 2.51 - 3.50 ระดับปานกลาง 1.51 - 2.50 ระดับน้อย และ 1.00 - 1.50 ระดับน้อยที่สุด

3.4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่มีต่อการเลือกใช้บริการทางการเงิน โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.4.4 การวิเคราะห์หิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่มีต่อการเลือกใช้บริการทางการเงิน ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression)

จากสมการ
$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \varepsilon$$

เมื่อ Y เป็นตัวแปรตามที่ถูกทำนายจากตัวแปรอิสระแต่ละตัวคูณกับสัมประสิทธิ์การถดถอย β_0 คือ จุดตัดแกน Y β_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ i X_i คือ ค่าของตัวแปรอิสระตัวที่ i ε คือ ความคลาดเคลื่อน

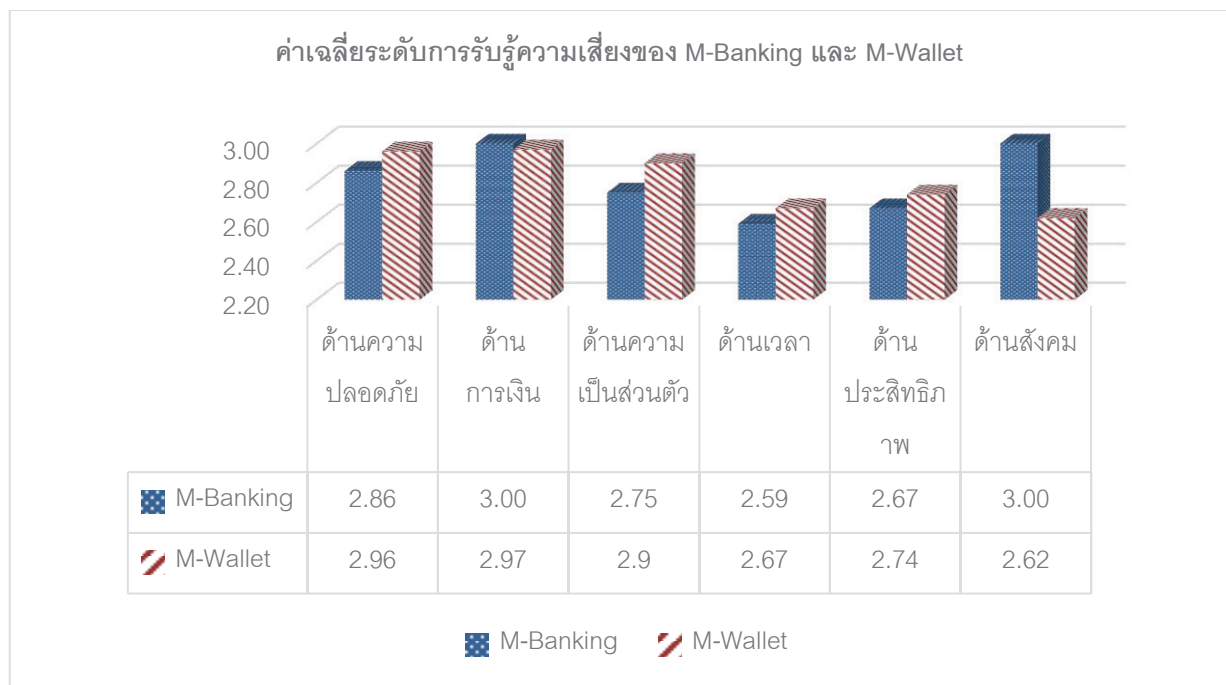
4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 59.25 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.50 เป็นกลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีการใช้เทคโนโลยีทางการเงินใช้ M-Banking คิดเป็นร้อยละ 51.00 ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย คิดเป็นร้อยละ 48.00 โดยใช้เพื่อโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 79.5 ส่วนใหญ่ใช้บริการ True Money / We Card คิดเป็นร้อยละ 48.50 ส่วนใหญ่ใช้บริการใช้บริการธุรกรรมเทคโนโลยีทางการเงินต่อเดือน 4 – 6 ครั้งและมากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.00

4.1 ผลการวิจัยการรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจและการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

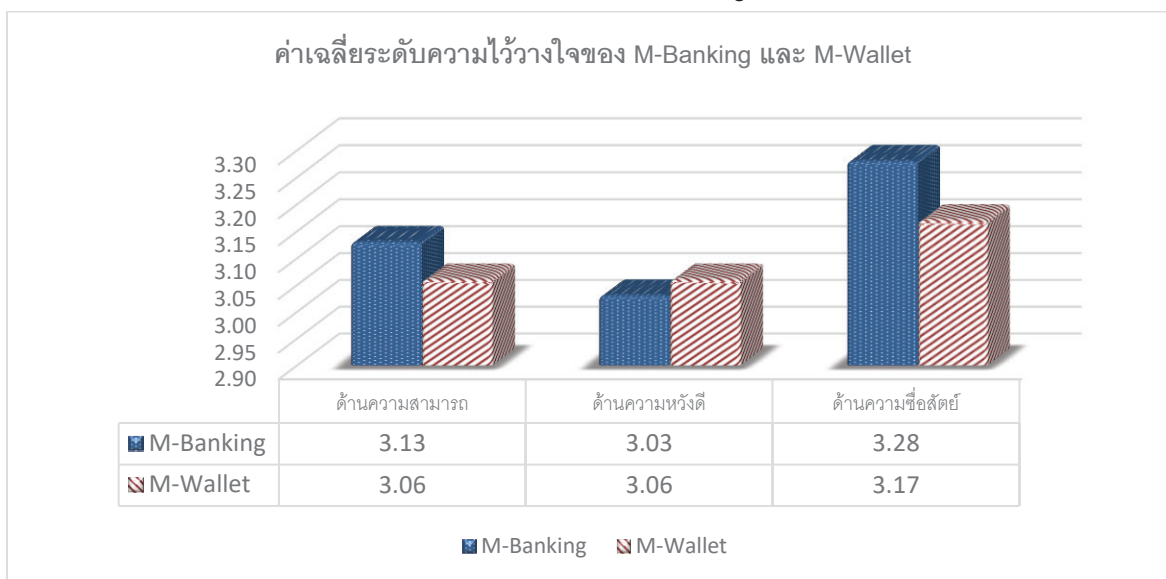
รูปภาพประกอบ 2

ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ความเสี่ยงของ M-Banking และ M-Wallet



การรับรู้ความเสี่ยงของ M-Banking และ M-Wallet โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกเป็น ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของ M-Banking และ M-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และ 2.96 การรับรู้ความเสี่ยงทางการเงินของ M-Banking และ M-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และ 2.97 ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวของ M-Banking และ M-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และ 2.90 ความเสี่ยงด้านเวลาของ M-Banking และ M-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 และ 2.67 ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของ M-Banking และ M-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และ 2.74 ความเสี่ยงทางสังคมของ M-Banking และ M-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และ 2.62 ตามลำดับ

รูปภาพประกอบ 3
ค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจของ M-Banking และ M-Wallet



ความไว้วางใจของ M-Banking และ M-Wallet โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกเป็นความไว้วางใจด้านความสามารถของ M-Banking และ M-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และ 3.06 ความไว้วางใจด้านความหวังดีของ M-Banking และ M-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และ 3.06 ความไว้วางใจด้านซื่อสัตย์ของ M-Banking และ M-Wallet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และ 3.17

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีทางการเงินใช้ M-Banking จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาใช้ทั้ง M-Banking และ M-Wallet จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ใช้ M-Wallet จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ไม่ใช้ทั้ง M-Banking และ M-Wallet จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

ตาราง 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความไว้วางใจของเทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking

ด้าน	การรับรู้ความเสี่ยง		ความไว้วางใจ M-Banking			
	M-Banking		ความสามารถ	ความหวังดี	ความ ซื่อสัตย์	ภาพรวม
1	ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	r	0.771**	0.795**	0.815**	0.808**
		Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
		ความสัมพันธ์	สูง	สูง	สูง	สูง
2	ความเสี่ยงทางการเงิน	r	0.896**	0.911**	0.906**	0.921**
		Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
		ความสัมพันธ์	สูง	สูงมาก	สูงมาก	สูงมาก
3	ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว	r	0.836**	0.828**	0.807**	0.839**
		Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
		ความสัมพันธ์	สูง	สูง	สูง	สูง
4	ความเสี่ยงด้านเวลา	r	0.685**	0.710**	0.673**	0.702**
		Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
		ความสัมพันธ์	ปานกลาง	สูง	ปานกลาง	สูง
5	ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	r	0.786**	0.786**	0.788**	0.801**
		Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
		ความสัมพันธ์	สูง	สูง	สูง	สูง
6	ความเสี่ยงทางสังคม	r	0.721**	0.730**	0.692**	0.727**
		Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
		ความสัมพันธ์	สูง	สูง	สูง	สูง
7	ภาพรวม	r	0.837**	0.849**	0.836**	0.856**
		Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
		ความสัมพันธ์	สูง	สูง	สูง	สูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าระหว่างการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking และ ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ พบว่า ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำรายการต่าง ๆ กับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่าSig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับการป้องกันการความปลอดภัย กับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับการบริการหลังการใช้บริการ

กับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking และความไว้วางใจ ด้านความหวังดี พบว่า ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำรายการต่าง ๆ กับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับกรณีปัญหา มีระบบเพื่อช่วยเหลือ กับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking และความไว้วางใจ ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความตรงไปตรงมา กับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่ถูกต้องด้วยความจริงใจ กับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล กับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ตาราง 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความไว้วางใจของเทคโนโลยีทางการเงิน M-Wallet

ด้าน	การรับรู้ความเสี่ยง		ความไว้วางใจ M-Wallet			
	M-Wallet		ความสามารถ	ความหวังดี	ความซื่อสัตย์	ภาพรวม
1	ความเสี่ยง	r	0.823**	0.825**	0.788**	0.828**
	ด้านความ	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
	ปลอดภัย	ความสัมพันธ์	สูง	สูง	สูง	สูง
2	ความเสี่ยง	r	0.815**	0.829**	0.802**	0.831**
	ทางการเงิน	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
		ความสัมพันธ์	สูง	สูง	สูง	สูง
3	ความเสี่ยง	r	0.829**	0.843**	0.826**	0.849**
	ด้านความเป็น	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
	ส่วนตัว	ความสัมพันธ์	สูง	สูง	สูง	สูง

ตาราง 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความไว้วางใจของเทคโนโลยีทางการเงิน M-Wallet (ต่อ)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้าน	การรับรู้ความเสี่ยง		ความไว้วางใจ M-Wallet			
	M-Wallet		ความสามารถ	ความหวังดี	ความซื่อสัตย์	ภาพรวม
4	ความเสี่ยง	r	0.715**	0.722**	0.704**	0.728**
	ด้านเวลา	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
	ความสัมพันธ์		สูง	สูง	สูง	สูง
5	ความเสี่ยง	r	0.776**	0.739**	0.720**	0.759**
	ด้าน	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
	ประสิทธิภาพ	ความสัมพันธ์	สูง	สูง	สูง	สูง
6	ความเสี่ยง	r	0.712**	0.719**	0.672**	0.714**
	ทางสังคม	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
	ความสัมพันธ์		สูง	สูง	ปานกลาง	สูง
7	ภาพรวม	r	0.828**	0.829**	0.800**	0.835**
		Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000
	ความสัมพันธ์		สูง	สูง	สูง	สูง

จากตาราง 2 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าระหว่างการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet และความไว้วางใจ ด้านความสามารถ พบว่า ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำรายการต่าง ๆ กับการรับรู้ความเสี่ยง M-Banking มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับระบบการป้องกันความปลอดภัยกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ เกี่ยวกับการบริการหลังการให้บริการกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าระหว่างการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet และความไว้วางใจ ด้านความหวังดี พบว่า ความไว้วางใจ ด้านความหวังดี เกี่ยวกับการยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความหวังดี เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความหวังดี เกี่ยวกับความรับผิดชอบดูแลกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความหวังดี เกี่ยวกับกรณีมีปัญหา มีระบบเพื่อช่วยเหลือกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

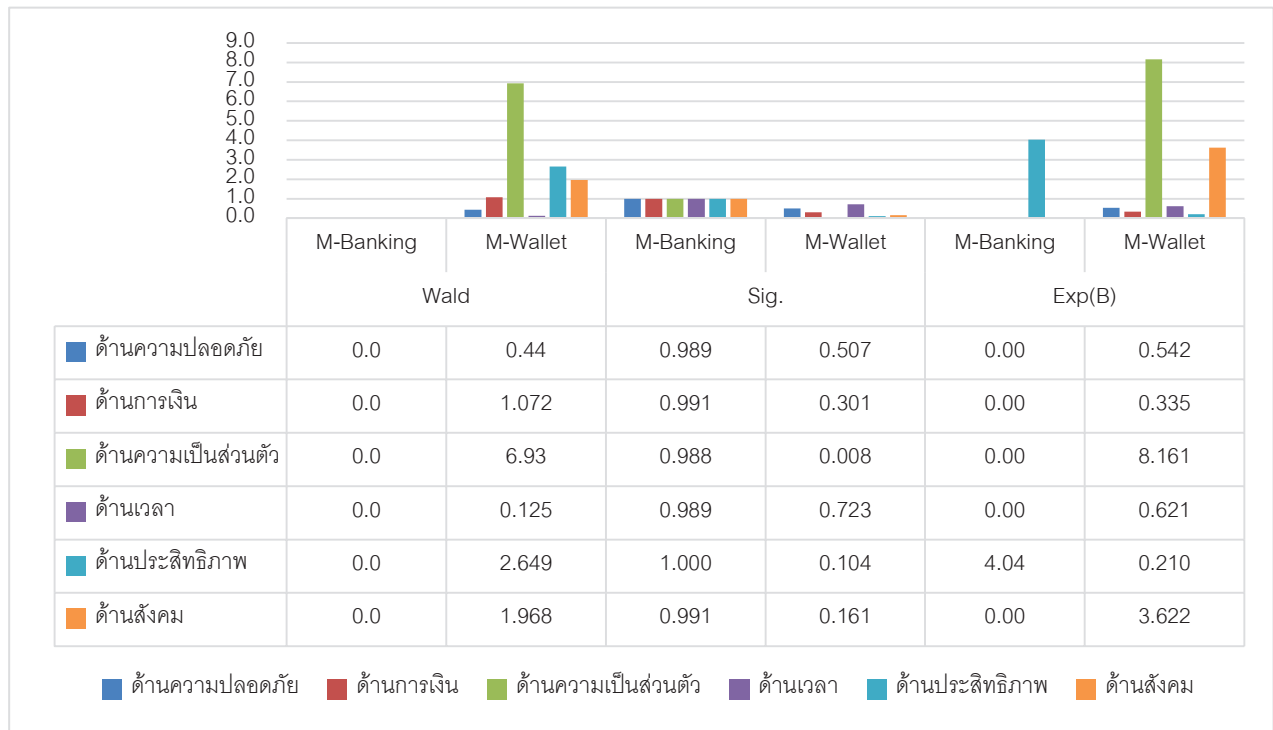
ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าระหว่างการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet และความไว้วางใจ ด้านความซื่อสัตย์ พบว่า ความไว้วางใจ ด้านความหวังดี เกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความตรงไปตรงมาเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความหวังดี เกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่ถูกต้องด้วยความจริงใจกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ความไว้วางใจ ด้านความหวังดี เกี่ยวกับการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลกับการรับรู้ความเสี่ยง M-Wallet มีค่า Sig. น้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินมีความสัมพันธ์ทางบวก($r = .856$, Sig = .000)

4.3 อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking

รูปภาพประกอบ 4

การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน



จากรูปภาพประกอบ 4 พบว่า เมื่อพิจารณา ค่า Wald Statistic ที่มากกว่า 1 และค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 พบว่า ไม่มีตัวแปรใดเลยที่มีผลต่อสมการพยากรณ์การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking ซึ่งตัวแปรดังกล่าวได้แก่ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านการเงิน ด้านจิตวิทยา ด้านเวลา ด้านประสิทธิภาพ และด้านสังคม ซึ่งไม่มีผลต่อสมการพยากรณ์การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking ปัจจัยความไว้วางใจด้านต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking อย่างน้อยหนึ่งปัจจัย

เมื่อพิจารณา ค่า Wald Statistic ที่มากกว่า 1 และค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 พบว่า มีตัวแปร เพียง 1 ตัวแปร ที่มีผลต่อสมการพยากรณ์การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Wallet ซึ่งตัวแปรดังกล่าวได้แก่ ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ซึ่งอธิบายได้ว่า ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา จะส่งผลให้การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Wallet เพิ่มขึ้น 8.161 ส่วนตัวแปรที่เหลืออีก 5 ตัว ได้แก่ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยด้านการเงิน ด้านเวลา ด้านประสิทธิภาพ และด้านสังคม ไม่มีผลต่อสมการพยากรณ์การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Wallet

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์หาค่าพหุคูณของความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

ลำดับ	ความไว้วางใจ	ผลการวิเคราะห์หาค่าพหุคูณของความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน					
		Wald		Sig.		Exp(B)	
		M-Banking	M-Wallet	M-Banking	M-Wallet	M-Banking	M-Wallet
1	ความสามารถ	0.920	0.545	0.337	0.460	0.039	1.501
2	ความหวังดี	0.014	0.854	0.907	0.356	1.169	1.832
3	ความซื่อสัตย์	4.142	1.119	0.042*	0.290	647.463	0.507

จากตาราง 3 พบว่า เมื่อพิจารณา ค่า Wald Statistic ที่มากกว่า 1 และค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 พบว่า มีตัวแปร เพียง 1 ตัวแปร ที่มีผลต่อสมการพยากรณ์การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking ซึ่งตัวแปรดังกล่าวได้แก่ ความไว้วางใจ ด้านความซื่อสัตย์ ซึ่งอธิบายได้ว่า ความไว้วางใจ ด้านความซื่อสัตย์ จะส่งผลให้การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking เพิ่มขึ้น 647.463 ส่วนตัวแปรที่เหลืออีก 2 ตัว ได้แก่ ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ และด้านความหวังดี ไม่มีผลต่อสมการพยากรณ์การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking

เมื่อพิจารณา ค่า Wald Statistic ที่มากกว่า 1 และค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 พบว่า ไม่มีตัวแปรใดเลย ที่มีผลต่อสมการพยากรณ์การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Wallet ซึ่งตัวแปรดังกล่าวได้แก่ ความไว้วางใจด้านความสามารถ ด้านความหวังดี และด้านความซื่อสัตย์ ซึ่งไม่มีผลต่อสมการพยากรณ์การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Wallet

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 2 การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ($r = .834$, $Sig = .000$)

4.2 การอภิปรายผล

ผลการวิจัยการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินการอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินมีความเสี่ยง ซึ่งกังวลว่าเมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมธนาคารจะไม่ชดเชยค่าเสียหายให้และข้อมูลส่วนตัวอาจถูกขโมยขณะใช้บริการ ทั้งนี้อาจเกิดมาจากการใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินที่เป็นเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งยังไม่มีกัป้องกันการเจาะ SSL (https) จากโปรแกรม SSLStrip เพื่อป้องกัน

ผู้ใช้งานถูกดักจับชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน (Username and Password Sniffing) ทำให้ผู้ใช้งานมีความเสี่ยงมากขึ้นในการใช้งานบริการเทคโนโลยีทางการเงินบนสมาร์ตโฟนและอาจมีผู้ไม่หวังดีพัฒนาแอปพลิเคชันปลอมมาหลอกลูกค้าธนาคารได้ และการที่อายุการใช้งานของ Time Out Password (TOP) มากกว่า 10 นาที ซึ่งมีความเสี่ยงและเป็นการเพิ่มโอกาสให้สามารถหา TOP ที่ดักจับได้ไปใช้งานจนสำเร็จ ส่วนการใช้ TOP ที่ใช้เฉพาะแต่การเพิ่มบัญชีที่จะโอนเงินอาจทำให้มีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น (ศูนย์เฮอร์คิวลีสไซเบอร์แลป, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับ Milind (1999) พบว่าความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการยอมรับบริการเทคโนโลยีทางการเงินของลูกค้า สอดคล้องกับ Lee (2009) พบว่าการรับรู้ถึงความเสี่ยง เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในทางลบต่อทัศนคติที่มีผลต่อการตั้งใจใช้นอกเหนือจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) ของ Davis (1989) ที่กล่าวว่าปัจจัยสองปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีและการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่ง่ายในการใช้เทคโนโลยี และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Zhou (2013) ที่ศึกษาเรื่อง “An Empirical Examination of User Adoption of Location-based Services” ซึ่งเกี่ยวกับการศึกษาการยอมรับของการใช้บริการระบุตำแหน่ง พบว่าบริการระบุตำแหน่งนั้นมีประโยชน์ในเรื่องของการนำเสนอข้อมูลและสามารถให้บริการได้ตามสถานที่ที่ผู้ใช้อยู่ในขณะนั้น โดยเฉพาะประโยชน์ในเรื่องของความบันเทิงและการโต้ตอบแบบ Real-time ที่ส่งผลค่อนข้างมากต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคล แต่ก็ยังมีความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ซึ่งเพิ่มระดับการรับรู้ความเสี่ยงในผู้ใช้บริการได้ จากมุมมองทั้งสองด้านของผู้ใช้บริภรณ์พบว่ามีความกระทบต่อความไว้วางใจและการรับรู้ความตั้งใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง

สมมติฐานข้อที่ 2: การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครในทางลบซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่ผู้ใช้บริการนั้นมีการรับรู้เสี่ยงที่มากขึ้นเกี่ยวกับความไม่น่าเชื่อถือของข้อมูล โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดมากกว่าการใช้บริการอื่นที่คล้ายกัน ความไม่มั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและโอกาสที่จะถูกใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ของผู้ให้บริการส่งผลต่อระดับความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีที่สูงขึ้น ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ McKechie (2006) ที่ได้ศึกษามิติเกี่ยวกับความเสี่ยงที่จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในเรื่องของความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่ผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับการถูกละเมิดหรือลักลอบนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตและความสูญเสียที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ การศึกษาของฐิตยาภรณ์ ธีรานูวรรณ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) และการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Trust Perception) ของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 21-25 ปี สามารถลดการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้ เทคโนโลยีทางการเงินการสร้างความรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจได้จากการป้องกันความเป็นส่วนตัว อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่สามารถเพิ่มการรับรู้ความเสี่ยงและลดการรับรู้ความเชื่อมั่นไว้วางใจในการเลือกใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินได้แก่ ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานเอง นอกจากนี้

พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลทางลบต่อความตั้งใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน และการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน

กล่าวโดยสรุปจากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวทั้งหมดได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรู้ถึงประโยชน์และขั้นตอนการใช้งานส่งผลทางบวกต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ของผู้ใช้บริการในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้ใช้บริการในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ควรศึกษาวิจัยกลุ่มลูกค้าในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อใช้เป็นแนวทางทำให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการดังกล่าวและทราบถึงบริการที่ลูกค้านิยมใช้เป็นประจำเพื่อนำมาปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้ลูกค้าหันมาใช้มากยิ่งขึ้น

5.2 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงได้รับคำแนะนำหรือความคิดเห็นใหม่ ๆ เพื่อนำมาแก้ไขและพัฒนาบริการและการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด

5.3 เนื่องจากมีปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อการตั้งใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เช่น ภาพพจน์อิทธิพลด้านสังคมกลุ่มอ้างอิง เป็นต้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายผลการศึกษาค้นคว้าปัจจัยอื่นว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการบริการ อันนำไปสู่การพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปในอนาคต

5.4 ควรเก็บข้อมูลกลุ่มลูกค้าที่เป็นนิติบุคคลด้วย เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้กลุ่มลูกค้านิติบุคคลหันมาใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน กันมากขึ้น เพื่อเป็นการขยายฐานกลุ่มลูกค้าในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินเพิ่มขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มลูกค้าที่มีอายุ 21-30 ปี มีการตั้งใจใช้เทคโนโลยีทางการเงินมากที่สุด ทั้งนี้ผลที่ได้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคารที่วางไว้ว่าจะขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น โดยจะเน้นการทำธุรกรรมด้านเทคโนโลยีทางการเงินกับกลุ่มลูกค้ารายย่อยมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ยินยอมใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถทำธุรกรรมด้วยตนเอง ดังนั้นหากต้องการที่จะขยายจำนวนผู้ใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินให้เพิ่มมากขึ้น ต้องเน้นกลุ่มลูกค้าในช่วงอายุต่ำกว่า 21 ปี อาชีพพนักงาน/นักศึกษา ในขณะที่เดียวกันธนาคารควรขยายฐานลูกค้าในช่วงอายุ 21-40 ปี ซึ่งมีการศึกษาและมีกำลังซื้อสูง ธนาคารควรพัฒนาโปรแกรมทางการตลาดสำหรับดึงดูดลูกค้ากลุ่มนี้ให้มาใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน โดยการออกผลิตภัณฑ์และขยายช่องทางให้บริการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า ให้สามารถทำธุรกรรมการเงินที่หลากหลายมากขึ้น สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เป็นกลุ่มลูกค้าหลักของธนาคาร มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารโดยตรง ควรขยายฐานลูกค้าโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ เช่น การโอนเงิน เช็คยอดเงิน คงเหลือ ข้าราชการสินค้าและบริการ เป็นต้น การทำให้กลุ่มลูกค้าเหล่านี้มาใช้บริการจะทำให้เพิ่มปริมาณการใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินได้มากขึ้น ซึ่งธนาคารควรให้บริการเจาะเข้าถึงไลฟ์สไตล์ของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย

6.2 การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา จากผลการศึกษาพบว่า รูปแบบของแอปพลิเคชันธนาคารหรืออินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งย่อมไม่แตกต่างกัน และมีการอัปเดตที่ทำให้ระบบเปลี่ยนแปลงไป ผู้ใช้จึงต้องศึกษารายละเอียดแต่ละส่วน ซึ่งส่งผลให้การสูญเสียเวลาในการเรียนรู้วิธีการใช้บริการแอปพลิเคชัน ดังนั้นธนาคารควรออกแบบแอปพลิเคชันของบริการเทคโนโลยีทางการเงินให้ใช้งานได้ง่าย ปรับปรุงเมนูและขั้นตอนการใช้งานให้ง่ายขึ้น รวมถึงหาวิธีการให้บริการเทคโนโลยีทางการเงินบนเว็บไซต์ โดยจัดทำเป็นคลิปวิดีโอเพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงขั้นตอนการใช้งานที่สามารถทำได้โดยง่าย เพื่อให้เกิดการใช้งานมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต ในส่วนของพนักงานควรให้ความรู้กับลูกค้าที่มาทำธุรกรรมที่ธนาคาร ผลที่ได้ลูกค้าจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน เป็นการลดความกังวลว่าจะใช้งานไม่ถูกต้อง เมื่อมีการเรียนรู้ก่อนการใช้งานจริงจะทำให้เกิดความคุ้นเคยและรู้สึกว่าการใช้งานได้ง่าย เป็นการสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าสมัครใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินกันมากขึ้น ทั้งนี้ผู้ใช้บริการควรศึกษาที่อยู่บนนั้นให้ดีก่อนใช้งานเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด

6.3 ด้านความไว้วางใจ จากผลการศึกษาพบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการใช้งานง่ายของระบบเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ จะเห็นได้ว่าบริการเทคโนโลยีทางการเงินมีประโยชน์ ดังนั้นธนาคารควรใช้กลยุทธ์เชิงรุก ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ เช่น สะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา สามารถทำรายการประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง การประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะทำให้ผู้บริโภคได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและมีการตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับและตัดสินใจใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐดนัย ไชชน. (2555) *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- ธนกฤต เงินอินตะ. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการตลาดออนไลน์กับความสำเร็จของการตลาดออนไลน์ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(2), 26-36.
- ธนภรณ์ แสงโชติ. (2561). *การยอมรับเทคโนโลยี MyMo Mobile Banking บริบท ธนาคารออมสิน FinTech Adoption of MyMo Mobile Banking in Government Saving Bank. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ธนาภา หิมารัตน์. (2559) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต การบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ฤทัยภัทร ท้าววงศ์. (2557). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนของลูกค้า. วิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.*
- สรวส อมรแก้ว. (2555). *ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ สินค้าอาหารจากตลาดสด ในกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*

- สุดารัตน์ ภูสมณี. (2562). ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 11(3), 93-104
- สุวิมล มธุรส. (2556). การรับรู้การโฆษณาธนาคารทางโทรทัศน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ภาวิดา หม่อมปลัด. (2556). ความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2016). *Using a modified technology acceptance model in hospitals. International Journal of Medical Informatics*, 78(2), 115-126.
- Aldas-Manzano, J., Lassala-Navarré, C., Ruiz-Mafé, C., & Sanz-Blas, S. (2019). The role of consumer innovativeness and perceived risk in online banking usage. *International Journal of Bank Marketing*, 27(1), 53-75.
- Black, N. J., Lockett, A., Ennew, C., Winklhofer, H., & McKechnie, S. (2012). Modelling consumer choice of distribution channels: an illustration from financial services. *International Journal of Bank Marketing*, 20(4), 161-173.
- D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2012). *Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce. Information System Research*, 13(3), 334-359.
- Featherman, M., & Pavlou, P. A. (2003). *Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), 451-474.
- Hart, O. A., Nwibere, M. N., & Inyang, B. J. (2015). The uptake of electronic commerce by SMEs: A meta the oretical framework expanding the determining constructs of TAM and TOE frameworks. *Journal of Global Business Technology*, 6(1), 1-27.
- Hoyer, W. T., & MacInnis, D. (1997). *The Effect of Online Service Quality toward Perceived Risk, Customer Attitudes, Relationship Quality, Online Purchase Intention, E-Loyalty, and Purchasing Behavior. Consumer Behavior Houghton Mifflin, Boston MA.*
- Hoffman, D. L., & Novak, T. P. (1996). Marketing in hypermedia computer-mediated environments: conceptual foundations. *Journal of Marketing*, 60, 50-68.
- Kuisma, T., Laukkanen, T., & Hiltunen, M. (2007). Mapping the reasons for resistance to internet banking: a eans-end approach. *International Journal of Information Management*, 27(2), 75-85.
- Lee LK., et al. (2009). *Menstruation among adolescent girls in Malaysia : a cross-sectional school survey. Singapore. Med J.*, 47(10), 869 – 74.
- Lim, N. (2003). *Consumer perceived risk: Sources versus consequences. Electronic Consumer Research and Applications*, 2, 216-28.

- Littler, D., & Melanthiou, D. (2006). Consumer perceptions of risk and uncertainty and the implications for behaviour towards innovative retail services: the case of internet banking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 13(6), 431-443.
- Mathieson et al. (2010). Predicting use intention comparing the TAM with the theory of planed behavior. *Information System Research*, 12(3), 173-191.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Shoorman, F. D. (1995). *An Integrative Model of Organizational Trust*. Academy of Management Review 20(3), 709-734.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). The impact of initial consumer trust intentions to transact with a Web site: A trust building model. *Journal of Strategic Information Systems*, 11(3-4), 297-323.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (2014). *The commitment-trust theory of relationship marketing*. *Journal of Marketing*, 58(3), 23-38.
- Nitin, N. & Nath, V. & Nanvy, G. (2014). A study of Adoption behavior of mobile banking service by Indian consumers. *International Journal of Research in Engineering & Technology*, 2, 209-222.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5thed.). New York : Free Press.
- Yu, S.-C. (2016). *Older-users acceptance of smart card payment systems: An investigation of an old-street Venders*. Information Science and Digital Content Technology (ICIDT), March, 152-156.
- Zhou. (2013). *An empirical examination of user adoption of location-based services*. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(1), 25-39.

**ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดี
ของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี**
Effectiveness of Customer Relationship Management and Perceived Service Quality that Affect Loyalty of
Service Recipient and Logistics Operations Department of MM Sugar Factory in Suphanburi Province

วิทยา ประจักษ์โก¹ และศิริมา แก้วเกิด²

Wittaya Prajukko¹ and Sirima Kaewkerd²

Received : January 15, 2021 Revised : March 25, 2021 Accepted : March 26, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการและความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) ทดสอบประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความความจงรักภักดีของผู้รับบริการของฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี 3) ทดสอบการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความความจงรักภักดีของผู้รับบริการของฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชากรที่มาใช้บริการฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัท น้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายและสถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการและความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรีโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) จากการทดสอบประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ด้านเทคโนโลยีและด้านการติดตามส่งผลต่อความความภักดี 3) การรับรู้คุณภาพบริการส่งผลต่อความความภักดี ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบธุรกิจโรงงานน้ำตาลเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้าในระยะยาวเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ต่อเนื่อง รวมถึงผู้ประกอบการอื่นสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้เกิดการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การรับรู้คุณภาพบริการ ความภักดี

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

² Master Student, Master Degree of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

² Assistant Professor, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

Abstract

The research objectives as follows 1) To Study the effectiveness of customer relationship management, perceived service quality and loyalty of service recipient to use the logistics operations department MM Sugar factory in Suphanburi province. 2) To test the effectiveness customer relationship management that affect loyalty of service recipient to use the logistics operations department MM Sugar factory in Suphanburi province. 3) To test the perceived service quality that affect loyalty of service recipient to use the logistics operations department MM Sugar factory in Suphanburi province. The sample was 395 of service recipient to use the logistics operations department MM Sugar factory in Suphanburi province. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, simple regression analysis and multiple regressing analysis statistics.

The results found that 1) The opinion level towards the effectiveness customer relationship management, perceived service quality and loyalty were at a high level. When considering each aspect, it was found that there were high levels of opinions in all aspects 2) The result of hypothesis test found that ; The effectiveness customer relationship management, technology, customer tracking influenced the loyalty. However, the customer relationship and customer feedback did not influenced the loyalty. 3) The perceived service quality influenced the loyalty. The finding of this study could be helpful for the sugar factory to produce customer relationship management in the long run for business continuity and other entrepreneurs are able to use and applied to guideline to improve and develop product management, including brands and services to enable efficient.

Keywords : Effectiveness, Customer Relationship Management, Perceived Service Quality, Loyalty

1. บทนำ

ในปัจจุบันที่การแข่งขัน ทำให้องค์กรพยายามปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนความคิดในการบริหารเพื่อตอบสนองต่อธุรกิจ โดยในปัจจุบันการพยายาม เพิ่มขีดความสามารถการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับแนวคิดบูรณาการโดยเน้นการสร้างประสิทธิผลสูงสุดในการตอบสนอง และสร้างความพึงพอใจในสูงสุดให้กับลูกค้า การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนจึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพขององค์กร โดยเป็นแนวความคิดเชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหลักการของการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเป็นการมององค์กรรวมให้มีความสัมพันธ์กัน โดยแต่ละองค์ประกอบต้องมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน การจัดการคลังสินค้าเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญในกิจกรรมโลจิสติกส์และซัพพลายเชน การจัดการคลังสินค้า มีแนวความคิดในการตอบสนองกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และยังเป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานขององค์กรได้ว่า มีประสิทธิภาพในการบริหารงานหรือไม่ เพียงใด คลังสินค้าถูกใช้เพื่อที่จะรับเข้าสินค้าคงคลังจัดเก็บแจกจ่ายสินค้าเข้าสู่กระบวนการและจัดส่งสินค้าสำเร็จรูปให้กับลูกค้า (ศุภกิจ นุญฤทธิ์ และตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง, 2556)

กลยุทธ์องค์การตลาดถือเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่สร้างความแตกต่าง โดยจะต้องการเน้นถึงผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เน้นถึงราคา ช่องทางการกระจายสินค้า การส่งเสริมการขาย ตลอดจนบุคคลหรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาส่งเป็นกลยุทธ์การตลาดในการส่งมอบสินค้าให้กับ ผู้ใช้บริการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2557) การรับรู้ด้านคุณภาพด้านการบริการของลูกค้าเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ได้รับโดยดูจากความเป็นเลิศหรือที่เหนือกว่า ในการให้บริการที่สร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่งชั้นนั้น การเสนอคุณภาพในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคจะพอใจในสิ่งที่ได้รับ (ชัชวาลย์ ทัดศิริวิธ, 2554) ดังนั้น การบริหารจัดการของฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลดีให้กับการบริหาร และสร้างประสิทธิภาพ ให้กับกับการจัดการ การวัดประสิทธิภาพการจัดการจะแสดงออกมาในรูปของตัวชี้วัด ซึ่งตัวชี้วัดแต่ละตัวจะแสดงให้เห็นถึงระดับ ความสามารถของกิจกรรมที่ทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านการจัดการ กล่าวถึงมีหลากหลายตัวชี้วัดด้วยกันตัวอย่างเช่น การบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ กิจกรรมการจัดส่งสินค้าให้ผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการ ตัวอย่างตัวชี้วัดที่ใช้ คือการจัดส่งตรงเวลา กิจกรรมการรับจ่ายสินค้าคงคลังเข้าสู่กระบวนการตัวอย่างตัวชี้วัดที่ใช้ คือ ร้อยละความถูกต้องในการจ่ายสินค้าคงคลัง การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นต้น เนื่องจากการจัดการเป็นกิจกรรมที่มีบทบาทในการจัดการของฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ และมีตัวชี้วัดที่จะแสดงให้เห็นประสิทธิภาพการจัดการหลากหลายทำให้การศึกษา เพื่อกำหนดตัวชี้วัดการจัดการจะทำให้ ผู้บริหารองค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ไปใช้กับการจัดการตัวชี้วัดได้มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการรับรู้คุณภาพการให้บริการฝ่ายปฏิบัติการ โลจิสติกส์ ตลอดจนแนวทางในแง่มุมต่าง ๆ และส่งเสริมคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เหมาะสม เพื่อตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดความภักดีที่มีให้กับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัท โรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรีรวมถึงผู้ประกอบการอื่นสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและ พัฒนาการบริหารผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้เกิดการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การรับรู้คุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ และความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัท โรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความความจงรักภักดีของผู้รับบริการของ ฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัท โรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความความจงรักภักดีของผู้รับบริการของฝ่ายปฏิบัติการ โลจิสติกส์ บริษัท โรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี

3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานในการวิจัย

3.1 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้วยการรักษา ผู้รับบริการปัจจุบัน หาผู้รับบริการใหม่ และดึงดูดผู้รับบริการเก่า ทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ ภายใต้เทคโนโลยีที่ ก้าวหน้า และความต้องการของผู้รับบริการที่มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของธุรกิจในระยะยาวและจะได้รับความภักดีจาก

ผู้รับบริการซึ่งจะได้เปรียบทางการแข่งขัน (สุทธิดา แก้วไชย, 2556)

ธัญาดา บุญมว้ย (2561) ให้ความหมายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในการให้บริการ มีการเตรียมสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละรายตามพฤติกรรมการใช้บริการ มีการแนะนำวิธีการใช้งานแล้วแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ทันที โดยตระหนักถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

มัลลิกา สุขงกุฏ (2559) ให้ความหมายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง การเน้นการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและธุรกิจให้เกิดขึ้นอย่างยาวนาน โดยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ บุคลากรในธุรกิจ เทคโนโลยี และกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อรักษาผู้รับบริการให้อยู่กับธุรกิจตลอดไป และการสร้างผู้รับบริการใหม่ให้เกิดขึ้นกับธุรกิจ

ภัทรวรรณ สมประสงค์และมณฑุปายาส ทองมาก (2558) ให้ความหมายการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง กลยุทธ์ทางการตลาดหรือแนวทางการปฏิบัติที่ธุรกิจปฏิบัติต่อผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความประทับใจจนนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการเพื่อนำไปพัฒนา กระบวนการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มอีกด้วย

สายสวาท แสงเมา (2560) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลต่อการจัดการความสัมพันธ์ของสถานประกอบการซึ่งมีการจัดกิจกรรมทางการตลาดในทุกรูปแบบเพื่อทราบความต้องการของลูกค้าแต่ละรายและตอบสนองให้ตรงกับความต้องการนั้นโดยมุ่งให้ลูกค้ามีความเข้าใจ มีการรับรู้ที่ดีเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าจนกระทั่งลูกค้าเกิดความพอใจและพัฒนาความสัมพันธ์มาเป็นระยะยาวหรือเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป

วิทยา ด่านธำรงกุล (2546) ได้กล่าวว่า กระบวนการของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (DEAR Model) เป็นกระบวนการที่ทำให้องค์กรสามารถนำไปเรียนรู้เพื่อใช้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) การสร้างฐานข้อมูลผู้รับบริการ(Database)
- 2) การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์แยกแยะผู้รับบริการ(Electronic)
- 3) การกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Action)
- 4) การรักษาผู้รับบริการ(Retention)

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ (Perceived Service Quality)

การบริการเป็นหัวใจหลักขององค์กรที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ ความพึงพอใจในการได้รับการบริการจะนำไปสู่ผลประกอบการที่ดีโดยการยึดการตอบสนองความจำเป็นของผู้รับบริการเชิงรุก ซึ่งมีการบริการที่ครบวงจรและผู้ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถกระตือรือร้น ในการให้บริการสามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงใจผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อพนักงานและองค์กรส่งผลให้อยากเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ (กัญญากาญจน์ เสาวชาคริต, 2560)

ณรงค์ คูนวานิช (2560) ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และส่งผลความพึงพอใจต่อการบริการ รวมถึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการบริการที่จะส่งผลที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

พิมพ์ชนก สิงห์แก้ว (2563) ได้ให้ความหมายการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการจากการการส่งมอบบริการที่ดีที่มีความเหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยมีการประเมินคุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบกับที่ได้รับจริงกับการบริการที่คาดหวัง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเมื่อมีโอกาสย่อมจะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปอีก

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550) ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการไว้ 4 ประการดังนี้

- 1) สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เขาเลือกใช้บริการ ดังนั้นผู้ผลิตบริการ จึงจำเป็นต้องผลิตบริการที่ดีมีคุณภาพให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ช่วยลดต้นทุนการให้บริการที่มีคุณภาพโดยไม่ขึ้นกับพ่อค้าใด ๆ หรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานลงได้
- 3) เพิ่มความต้องการซื้อของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพดีกว่าผู้รับบริการยอมจ่ายเพื่อสิ่งที่ดีกว่าและพอใจกว่า
- 4) การส่งมอบทันกำหนดเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ บริการที่ส่งมอบถึงมือผู้รับบริการตามที่กำหนดเวลาโดยไม่มีข้อบกพร่องย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเสมอ และเป็นเหตุผลหนึ่ง ที่สามารถรักษาสภาพผู้รับบริการไว้ได้

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี (Loyalty)

ความภักดี (Loyalty) ถือเป็นปัจจัยในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน ทั้งเป็นกลยุทธ์ที่สร้างความสำคัญให้กับองค์กรและต้องการสร้างให้เกิดกับทั้งองค์กร ซึ่งความหมายของความภักดีอาจเกิดทั้งบุคคล พนักงาน ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ และส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กรและธุรกิจได้เช่นกัน (นันทมน ไชยโคตร, 2557)

ปภาวี บุญกลาง (2560) ได้ให้ความหมายความภักดี หมายถึง การสร้างข้อผูกมัดทางจิตใจอย่างลึกซึ้งของผู้รับบริการในการใช้บริการและเลือกซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความภักดีทั้งในทางด้านจิตใจ พฤติกรรม ที่ต่อเนื่อง และมีความสัมพันธ์ที่ดี ยากบอกต่อถึงการบริการที่ได้รับรู้

ศิมาภรณ์ สิทธิชัย (2558) ได้ให้ความหมายความภักดี หมายถึง การสร้างสัญญาหรือข้อผูกพันทางจิตใจระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมซื้อหรือใช้บริการ อย่างสม่ำเสมอทำให้เกิดความสัมพันธ์ ในเชิงบวก และมีความต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยการสร้างความสัมพันธ์จะเปรียบเสมือนกำแพงที่จะป้องกันผู้รับบริการไม่ให้ไปสนใจกับคู่แข่งรายใหม่ นอกจากนั้นยังสร้างความมั่นใจและสร้างความพึงพอใจจนเกิดความภักดี

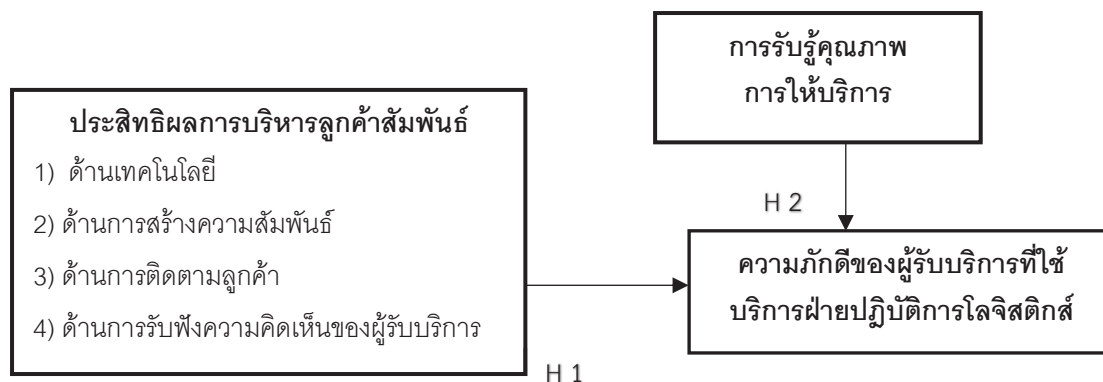
ภัทรพร วันพิรัตน์และศรัณยู พรชัย (2559) แบ่งองค์ประกอบความภักดีออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความตั้งใจบอกต่อ (Word of Mouth Communication) คือ การพูดถึงสิ่งที่ดีเกี่ยวกับผู้ให้บริการและการบริการ แนะนำและกระตุ้นให้คนอื่นสนใจและใช้บริการนั้น
- 2) ความตั้งใจที่จะซื้อ (Purchase Intention) คือ เป็นการเลือกการบริการนั้น ๆ เป็นตัวเลือกแรก ซึ่งสิ่งนี้สามารถสะท้อนนิสัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนการบริการได้
- 3) ความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคา (Price Sensitivity) คือ การที่ผู้บริโภคไม่มีปัญหาในการที่ผู้ให้บริการขึ้นราคาและผู้บริโภคยอมจ่ายมากกว่าที่อื่นหากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้

4) พฤติกรรมการร้องเรียน (Complaining Behavior) คือ การร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาอาจจะร้องเรียนกับผู้ให้บริการ บอกต่อคนอื่น ส่งเรื่องไปยังหนังสือพิมพ์ ส่วนนี้เป็นการวัดถึงการตอบสนองต่อปัญหาของผู้บริโภคจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในข้างต้นจึงได้นำมาสู่กรอบแนวคิด ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิดเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการของฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี



3.4 สมมติฐานการวิจัย

H 1 : ประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี

$$\text{สมการที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน : } CL = \beta_{03} + \beta_{6CE} + \beta_{7CF} + \beta_{8CT} + \beta_{9TH} + \varepsilon$$

H 2 : การรับรู้คุณภาพบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี

$$\text{สมการที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน : } CL = \beta_{02} + \beta_{5SQ} + \varepsilon$$

ตัวแปรของสมการ คือ

CRM	หมายถึง	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)
CE	หมายถึง	ด้านการสร้างความสัมพันธ์ (Customer Relationship)
CF	หมายถึง	ด้านการรับฟังความคิดเห็น (Customer Feedback)
CT	หมายถึง	ด้านการติดตาม (Customer Tracking)
TH	หมายถึง	ด้านเทคโนโลยี (Technology)
SQ	หมายถึง	การรับรู้คุณภาพการบริการ (Service Quality)
CL	หมายถึง	ความภักดี (Customer Loyalty)
β	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)
ε	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อน (Error)

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในขั้นที่ 1 โดยวิเคราะห์ถึงประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัท โรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี
3. สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ตัวเลือก ตามแบบลิเกิร์ตสเกล (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ตัวเลือก ตามแบบลิเกิร์ต สเกล (Likert Scale)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ตัวเลือก ตามแบบลิเกิร์ต สเกล (Likert Scale)

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้สอบถามเสนอ แนะนำอื่นๆ
เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับและการแปลผลคะแนน

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2-4 มีการกำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกโดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง (สรชัย พิศาลบุตร, 2550)

ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมตามองค์ประกอบที่กำหนดและพิจารณาประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัยแล้วจึงนำมาหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามพบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.67 - 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 ดังนั้น จึงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือได้อย่างเหมาะสม (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2549) สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำผลที่ได้วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของตัวแปรประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยี ด้านสร้างความสัมพันธ์ ด้านการติดตาม ด้านการรับฟังความคิดเห็น การรับรู้คุณภาพบริการ และความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัท โรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ระหว่าง 0.76 – 0.88 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร (Population) ได้แก่ ผู้มาใช้บริการ ฝ่ายปฏิบัติการ โลจิสติกส์ บริษัท น้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี รวมทั้งปีจากวันที่ 1 มิถุนายน 2562 – 31 พฤษภาคม 2563 รวมมีผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น 27,476 คน เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ซึ่งคำนวณโดยสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2563) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน

5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruency Index) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เพื่อหาความคงที่ของเครื่องมือ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายโดยอาศัยสูตรคำนวณช่วงกลางระหว่างชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) โดยการอธิบายผลการศึกษาลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) มีช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 395 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทบาท และมีความถี่ในการใช้บริการ 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัท น้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี

(n=395)

ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเทคโนโลยี	4.02	0.65	มาก
2. ด้านสร้างความสัมพันธ์	3.57	0.75	มาก
3. ด้านการติดตาม	3.52	0.78	มาก
4. ด้านการรับฟังความคิดเห็น	3.57	0.82	มาก
รวม	3.67	0.66	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัท น้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรีจำนวน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยี ด้านสร้างความสัมพันธ์ ด้านการติดตามและด้านการรับฟังความคิดเห็น โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, S.D. = 0.65 , $\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.75 , $\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.78, $\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการ และระดับความคิดเห็นความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัท น้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี

(n=395)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	3.67	0.66	มาก
การรับรู้คุณภาพบริการ	3.85	0.63	มาก
ความภักดี	3.82	0.65	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การรับรู้คุณภาพบริการ และความภักดีของผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.66 , $\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.63 , $\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า VIF ค่า Tolerance ค่า Durbin – Watson และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตัวแปร	CL	TH	CE	CT	CF	VIF	Tolerance	Durbin-Watson
$\bar{x}$	3.82	4.02	3.57	3.52	3.57			
S.D.	0.65	0.65	0.75	0.78	0.82			
CL		0.64*	0.58**	0.57**	0.53**			
TH			0.69**	0.61**	0.56**	2.00	0.50	1.75
CE				0.75**	0.70**	3.04	0.33	
CT					0.77**	3.23	0.31	
CF						2.73	0.37	

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า VIF ค่า Tolerance ค่า Durbin – Watson และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยี (TH) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ (CE) ด้านการติดตาม (CT) และด้านการรับฟังความคิดเห็น (CF) มีค่าอยู่ระหว่าง 2.00 – 3.23 ซึ่งไม่เกิน 10 พิจารณาร่วมกับค่า Tolerance พบว่า ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.31 – 0.50 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0 – 1.00 และพิจารณาร่วมกับค่า Durbin – Watson พบว่า ค่า Durbin – Watson คือ 1.75 ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.50 – 2.50 ผลการตรวจสอบความเป็นอิสระของตัวแปรอิสระแสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยี (TH) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ (CE) ด้านการติดตาม (CT) และด้านการรับฟังความคิดเห็น (CF) ที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านเทคโนโลยี (TH) และด้านการรับฟังความคิดเห็น (CF) ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนด้านการสร้างความสัมพันธ์ (CE) และด้านการติดตาม (CT) ไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) สำหรับการทดสอบความเหมาะสมของเส้นถดถอยนี้มีค่าสถิติ $R = 0.69$ และพิจารณาจากค่า R^2 เท่ากับ 0.47 ซึ่งสามารถอธิบายถึงความผันแปรของการรับรู้คุณภาพบริการได้ร้อยละ 47.00 และพิจารณาจาก

ค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.47 แสดงว่าตัวแปรอิสระอธิบายผลการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการได้ร้อยละ 47.00 นอกจากนี้ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่ Std. Error of the Estimate เท่ากับ 0.73 และมีค่า F เท่ากับ 87.39

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยี (TH) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ (CE) ด้านการติดตาม (CT) และด้านการรับฟังความคิดเห็น (CF) ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี

ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ความภักดี		t	p - Value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.00	0.037	0.00	
ด้านเทคโนโลยี	0.416	0.052	8.00	0.00*
ด้านการสร้างความสัมพันธ์	0.086	0.064	1.34	0.18
ด้านการติดตาม	0.180	0.066	2.73	0.01*
ด้านการรับฟังความคิดเห็น	0.098	0.061	1.62	0.11
R = 0.69 R ² = 0.47 Adjusted R ² = 0.47 SEE = 0.73 F = 87.39				

*ระดับนัยสำคัญ p < 0.05

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพบริการ ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตัวแปร	ความภักดี		t	p - Value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.00	0.031	0.00	1.00
การรับรู้คุณภาพบริการ	0.79	0.031	25.47	0.00*
R = 0.79 R ² = 0.62 Adjusted R ² = 0.62 SEE = 0.61 F = 640.20				

*ระดับนัยสำคัญ p < 0.05

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) สำหรับการทดสอบความเหมาะสมของเส้นถดถอยนี้ มีค่า $R = 0.79$ และจากการพิจารณาค่า R^2 เท่ากับ 0.62 แสดงว่าตัวแปรอิสระอธิบายผลการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการได้ร้อยละ 62.00 นอกจากนี้ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่ค่า Std. Error of the Estimate เท่ากับ 0.61 และมีค่า F เท่ากับ 640.20

5.2 อภิปรายผล

1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้รับบริการของฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM โดยรวมอยู่ระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยี ด้านสร้างความสัมพันธ์ ด้านการติดตาม และด้านการรับฟังความคิดเห็น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ให้ความสำคัญกับผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียม มีพื้นที่เพื่อให้ผู้รับบริการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การให้บริการด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการนำคีย์การ์ดที่นำมาใช้งานเพื่อบันทึกข้อมูลของการรับสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพดล จิตสกุลชัย (2559) ได้ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร ความเชื่อมั่นของลูกค้าและความภักดีของลูกค้าศูนย์รถยนต์ฮอนด้าประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลลูกค้าวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าการสร้างปฏิสัมพันธ์เพื่อเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคลและรักษาลูกค้า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการของฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM โดยรวมอยู่ระดับมาก เนื่องจากบริษัทโรงงานน้ำตาล MM มีสถานที่ในการจัดเก็บสินค้ามีความสะอาดตามมาตรฐานของอุตสาหกรรมอาหาร สถานที่โดยรวมเป็นสัดส่วน เหมาะสม กับการให้บริการ และการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของกิริติ บันดาลสิน (2558) ได้ศึกษา การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางธนาคารได้มีช่องทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากขึ้น และพัฒนาด้านการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับเมื่อลูกค้าเลือกใช้บริการจากทางธนาคารแล้วแสดงว่าลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพบริการ มีความมั่นใจ เชื่อถือในบริการของธนาคารในระดับหนึ่งที่สามารถทำให้ตัดสินใจใช้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศศวิศา อารยะรังสี (2556) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายคุณลักษณะ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ และด้านความเอาใจใส่ในบริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา ทิโลกะวิชัย และอารีมน เสริมทรัพย์ (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดที่ใช้

เทคโนโลยีสื่อเสมือนจริง พบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นผู้บริโภค ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากทุกด้าน

3) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการของฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้มาใช้บริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์มีความปลอดภัยสูงจากการให้บริการและจะกลับมาใช้บริการอีกเมื่อมีโอกาส สอดคล้องกับงานวิจัยของปภาวี บุญกลาง (2560) ได้ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้าของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4) ประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านเทคโนโลยี และด้านการติดตามส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี เนื่องจาก ฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ได้นำเทคโนโลยีมาสร้างความสะดวกในการติดต่อผู้รับบริการรวมถึงการมีพนักงานคอยให้บริการในทุกจุดพื้นที่บริการมีความรวดเร็วในการบริการแต่ละครั้งเพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพร จงนวกิจ (2557) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของกลยุทธ์การจัดการ ส่วนประสมการค้าปลีกและกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีเชิงพฤติกรรมของลูกค้าร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อาจเป็นเพราะทางร้านค้าให้ความสะดวกในการติดต่อการบริการ มีความรวดเร็วในการบริการในแต่ละครั้ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับผู้มาใช้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ ช่ายแก้ว (2560) ได้ศึกษากลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานจังหวัดสุโขทัย พบว่า ธนาคารมีการติดตามลูกค้าทุกรายทั้งที่ลูกค้าที่ฝากเงิน และกู้เงินเพื่อเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้า ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและเต็มที่ กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ส่วนประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรับฟังความคิดเห็นไม่ส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการเองได้ มีการสร้างความสัมพันธ์กับทางพนักงานซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัทเท่านั้น จึงทำให้ผู้ให้บริการยังไม่ได้เข้าถึงความสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและถึงแม้ผู้รับบริการจะได้มีการแลกเปลี่ยนการรับฟังแบบสองทางข้อมูลจากการรับฟังนี้อาจไม่ส่งข้อมูลนี้ไปแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างดีและถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ ช่ายแก้ว (2560) เรื่อง กลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานจังหวัดสุโขทัย พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการรับฟังความคิดเห็น ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดี ถึงแม้ทางธนาคารจะให้ความสำคัญต่อลูกค้าทั้งในส่วนของการรับฟังข้อร้องเรียนปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าด้วยความเต็มใจ จริงใจ รวมถึงเสนอสินค้าและบริการใหม่ อาจจะยังไม่ทั่วถึงและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสวาท แสงเมา (2560) เรื่อง การรับรู้ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความไว้วางใจคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การรับรู้ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าไม่ส่งผลกระทบต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนใน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการต้องนำรถเข้ามาตรวจตามข้อระเบียบกฎหมายที่กรมการขนส่งกำหนด ซึ่งลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจว่าตนเองจะมีความคิดเห็น

ต่อสถานการณ์จริงเอกชนมากเช่นไร แต่ต้องการบริการที่มีคุณภาพ จึงทำให้การรับรู้ประสิทธิภาพการบริการลูกค้าสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจในคุณภาพบริการ

5) การรับรู้คุณภาพบริการส่งผลต่อความความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี เนื่องจากบริษัทฯ มีการอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนตามความต้องการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ ปลอดภัย พนักงานให้บริการมีความคล่องแคล่วว่องไว ใส่ใจต่อลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน ทั้งนี้เมื่อผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการของกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและยินดีที่จะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องนำมาสู่ความภักดีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ คุ่นวานิช (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขายและการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีผลต่อเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าร้านขายยาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในเชิงบวก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกานต์ อติชัยรัตนกุล และสุพิศ ฤทธิ์แก้ว (2560) ศึกษาเรื่อง ความภักดีของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการอินเทอร์เน็ต ประเภท FT Tx ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอทีสาขาสุราษฎร์ธานีผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการอินเทอร์เน็ต ประเภท FTTx ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอทีสาขาสุราษฎร์ธานี

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรีอาจจะต้องการบริหารลูกค้าสัมพันธ์หรือเพิ่มช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถชี้แนะข้อมูลได้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ กับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรีบริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรีเพียงกลุ่มเดียว ผลที่ได้จึงครอบคลุมเพียงพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรีเท่านั้น เพื่อให้การวิจัยเป็นประโยชน์มากขึ้นควรมีการวิจัยขยายผลในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ หรือโรงงานอื่นในเครือเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี

เอกสารอ้างอิง

- Taro Yamane. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York : Harper and Row Publications.
- กัญญาภาณุจันทร์ เสาวชาคริต. (2560). *บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ที่มีต่อคุณภาพของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิริติ บันดาลสิน. (2558). *การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). *คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานระบบบริหารภาครัฐไทย*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2557). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณรงค์ คັນวานิช. (2560). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การได้รับคุณค่าเชิงประสบการณ์จากพนักงานขายและการลดความเสี่ยงโดยพนักงานขายที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านค้ารายย่อยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 6(2), 118-120.
- ณัฐกานต์ อติชัยรัตนกุล, และสุพิศ ฤทธิ์แก้ว. (2560). *ความจงรักภักดีของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการอินเทอร์เน็ตประเภท FTTx ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ธนวัฒน์ ช่ายแก้ว. (2560). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดสุโขทัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ธัญาดา บุญมาวัย. (2561). *ปัจจัยที่เป็นเหตุและผลของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่ใช้บริการเค พลัสธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ธิดา แก้วไชย. (2556). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- นันทมน ไชยโคตร. (2557). *ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตบางแค*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นพดล จิตสกุลชัย. (2559). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ภาพลักษณ์องค์กร ความเชื่อมั่นของลูกค้า และความภักดีของลูกค้าศูนย์รถยนต์ฮอนด้าในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

- ปภาวี บุญกลาง. (2560). ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2549). การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- พิมพ์ชนก สิงห์แก้ว. (2563). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการส่งผลต่อความภักดีภายใต้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ภัทรพร วันพิรัตน์และศรัณยู พรชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษา : ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนและห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์." การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ภัทรวรรณ สมประสงค์และมยุปายาส ทองมาก. (2558). การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB), 1(1), 86-101.
- มัลลิกา สุนทก. (2559). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรัญญา ดิโลกะวิชัย และอารีมน เสริมทรัพย์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการ์ดที่ใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 12(2), 135 – 148.
- วิทยา ดำธำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศศวิศา อารยะรังสี. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศิมาภรณ์ สิทธิชัย. (2558). การวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม. วารสารนักบริหาร, 35(1), 64 – 67.
- ศุจิการ บุญฤทธิ์และตรีศ เหล่าศิริหงษ์ทอง. (2556). การกำหนดมิติของตัวชี้วัดประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า. วารสารวิวัฒนาการฉบับวิจัยและพัฒนา, 24(2), 45 – 55.
- สายสวาท แสงเมา. (2560). การรับรู้ประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และความไว้วางใจคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- สุธิดา แก้วไชย. (2556). “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธนาเพลส.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์
- อาภาพร จงนวกิจ. (2557). อิทธิพลของกลยุทธ์การจัดการส่วนประสมการค้าปลีกและกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน

LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก

The Development of Information System for Tourism Promotion by Application

LINE Chatbot in Phitsanulok Province

จักรพันธ์ สัตมูณี¹ ภคพล สุนทรโรจน์² คัชรินทร์ ทองฟัก³ และพงษ์กัมปนาท แก้วตา⁴

Jakkapan Sartmune¹, Pakaphon Soonthonrot², Kacharin Thongfak³ and Phonggampanart kaewta⁴

Received : January 15, 2021 Revised : March 25, 2021 Accepted : March 26, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก 2) ศึกษาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก 3) ศึกษาประสิทธิผลและการยอมรับระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก โดยเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวและเป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมออนไลน์ที่เป็นกลุ่มเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วยระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบโต้ตอบและระบบแสดงผล ประสิทธิภาพของระบบจากผู้เชี่ยวชาญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลและการยอมรับ ต่อระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : การพัฒนาระบบสารสนเทศ ประสิทธิภาพ การส่งเสริมการท่องเที่ยว แอปพลิเคชัน

^{1,3} อาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

^{2,3} Lecturer, Faculty of Faculty of Sciences and Agricultural Technology, Rajamangala University of Technology Lanna

² อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

² Lecturer, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

⁴ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

⁴ Student, Bachelor's degree of Sciences and Agricultural Technology, Rajamangala University of Technology Lanna

Abstract

The research objectives as follows 1) Development of Information System for Tourism Promotion by Application LINE Chatbot in Phitsanulok Province. 2) To study Efficiency of Information System for Tourism Promotion by Application LINE Chatbot in Phitsanulok Province. 3) To study effectiveness and user acceptance of Information System for Tourism Promotion by Application LINE Chatbot in Phitsanulok Province. The sample was 385 people of the tourist with line accounts, the data were analyzed by using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results found that 1) The opinion level towards the storage system, interactive system and performance display system were at a high level. 2) The opinion level towards the effectiveness and user acceptance of information system were at a high level.

Keywords : Development of Information System, Effectiveness, Tourism Promotion, Application

1. บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยส่งเสริมการประกอบอาชีพของผู้ประกอบการระดับชุมชน การสนับสนุนศูนย์ฝึกอาชีพชุมชน การส่งเสริมการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายอุตสาหกรรม (Cluster) ในพื้นที่กับเศรษฐกิจชุมชน การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาในการร่วมกันพัฒนาความรู้ในเชิงทฤษฎีและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ เพื่อสร้างศักยภาพให้กับชุมชนในการประกอบธุรกิจการสนับสนุน การประกอบธุรกิจแบบวิสาหกิจเพื่อสังคม รวมถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่นและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้การท่องเที่ยวหมายถึง การการเดินทางเพื่อความเพลิดเพลิน และพักผ่อนหย่อนใจ และเป็นการเดินทางที่มีเงื่อนไขสำคัญคือ 1) เดินทางจากที่อยู่อาศัยตามปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว 2) เดินทางด้วยความสมัครใจ 3) เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ (ชลองศรี พิมลสมพงษ์, 2542 : 4) ซึ่งเป็นกิจกรรมการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยมี วัตถุประสงค์แตกต่างกันไป เช่น เดินทางเพื่อเยี่ยมญาติ ศึกษาหาความรู้ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความสนุกสนานตื่นเต้นหรือเพื่อหาประสบการณ์ใหม่ ๆ เป็นต้น ซึ่งการเดินทางนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงปลายทางจะมีองค์ประกอบหลายประการ อาทิ วิธีการเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว การพักค้างแรม การรับประทานอาหาร ของฝากของที่ระลึก ความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ รวมถึงความหลากหลายของ ทรัพยากรการท่องเที่ยว ก็เป็นปัจจัยที่จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ และการท่องเที่ยวเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนและส่งเสริมให้เกิด ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในสถานที่นั้น ก่อให้เกิด ธุรกิจภายในสถานที่ท่องเที่ยว

ปัจจุบันการท่องเที่ยวแบบเป็นกลุ่มของคนไทยมีปริมาณที่สูง ประกอบกับการที่พฤติกรรมการใช้งานสมาร์ทโฟนของคนไทยนั้นมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในเรื่องการใช้งานเพื่อแชท การช้อปปิ้ง การดูรายละเอียดสินค้าต่าง ๆ และสร้างโอกาสต่าง ๆ มากมาย ซึ่งถือเป็นโอกาสที่ดีสำหรับผู้ที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน แต่เมื่อลองศึกษาแอปพลิเคชันที่ใช้ในการท่องเที่ยวในปัจจุบันนั้น พบว่าส่วนใหญ่เป็นแอปพลิเคชันส่วนบุคคลซึ่งไม่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม เช่น การพูดคุยสื่อสารกันในการที่จะทำการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มก็จะใช้แอปพลิเคชันสำหรับการพูดคุย หรือใช้โซเชียลมีเดียในการพูดคุยซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารขึ้น เช่น การตกหล่น

ข้อมูลของที่ท่องเที่ยวบางที่ ความไม่สะดวกสบายในการประเมินทางเลือกและการตัดสินใจ และอื่น ๆ ดังนั้น หากศึกษาให้ทราบถึงกระบวนการและปัญหาต่าง ๆ ของการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มจะทำให้สามารถออกแบบคุณลักษณะที่เหมาะสมสำหรับแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนเพื่อการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (จักรพล ฤทัยธนรัตน์, 2553)

จังหวัดพิษณุโลก เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงามและหลากหลายทั้งทาง โบราณสถาน กลุ่มวิถีชีวิตชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น แต่บางสถานที่ยังไม่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากนัก เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายและไม่มีข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยว การจัดการปัญหาดังกล่าว โดยการนำระบบสารสนเทศ มาบริหารจัดการโดยการจัดทำฐานข้อมูลของ สถานที่ท่องเที่ยว จัดทำระบบสารสนเทศ การท่องเที่ยวพิษณุโลกผ่านแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ซึ่งเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่อำนวยความสะดวก และมีประสิทธิภาพทำให้ผู้ใช้พอใจในการได้รับบริการอย่างรวดเร็วต่อเนื่อง (วสุ บัวแก้ว, 2563)

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องจัดทำวิจัยเรื่อง การออกแบบและพัฒนา ระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวพิษณุโลกผ่านแอปพลิเคชัน LINE Chatbot โดยสามารถ ตอบคำถามเพื่อแสดงข้อมูลได้ เช่น ประวัติวัดนางพญา รูปภาพวัดใหญ่ ร้านอาหารและที่พักภายในจังหวัดพิษณุโลก เป็นต้น เพื่อเป็นการพัฒนาและ เพิ่มช่องทางการนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัด ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการเรียนรู้วัฒนธรรม การเรียนรู้ ด้านสังคมและชุมชน และเป็นอีกช่องทางหนึ่งเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ให้มีคุณค่าและประโยชน์มากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเสนอแนะแนวทางการท่องเที่ยวในจังหวัด ให้เกิดการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละที่น้อยลง ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ช่วยในการปรับปรุง และการพัฒนาด้านด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นรูปธรรม ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้สามารถใช้ประโยชน์จากแหล่งธรรมชาติใน ระยะเวลายาวนานและยั่งยืน โดยมีศักยภาพต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยวในระยะยาว (พระอุดมปัญญาและคณะ, 2562) เป็นผลให้เกิดประโยชน์ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลและการยอมรับระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรมุก ชมสาร และคณะ (2560) ได้ศึกษา ระบบตอบคำถามและส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้วยโปรแกรม สอนหาอัตโนมัติ กรณีศึกษา บริษัทปริมา เฮลท์เอนด์บิวดี้ จำกัด งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบตอบคำถาม และส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมสอนหาอัตโนมัติ : กรณีศึกษา บริษัทปริมา เฮลท์เอนด์บิวดี้ จำกัด ระบบนี้ แบ่งออกเป็นสามส่วน ประกอบด้วย ส่วนการสอนหาข้อความส่วนการส่งข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ และส่วนการจัดการ การออกรายงาน โดยการศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการวิเคราะห์และออกแบบระบบตามแนวหลักการเชิงวัตถุโดยใช้ยูเอ็มแอล ไดอะแกรมโฟลว์และโปรแกรมประยุกต์ไลน์ถูกใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเขียนโปรแกรม ผลการดำเนินงาน พบว่าระบบ

สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้ระบบจำนวน 30 คน คือ ลูกค้าและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พบว่าในด้านประสิทธิภาพของระบบโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก และในด้านการออกแบบระบบโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้การทดสอบความถูกต้องของระบบอยู่ในเกณฑ์ 86%

จักรินทร์ สันติรัตนภักดี (2561) ได้ศึกษา การตลาดออนไลน์และบริการลูกค้าด้วยแชทบอท กรณีศึกษา: การใช้ Chatfuel ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านเมสเซนเจอร์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ออกแบบโครงสร้างการสนทนาด้วยการกำหนดคำถามและคำตอบจากข้อมูลจริงของผู้ขายสินค้าออนไลน์ 2) ประเมินความสามารถในการใช้งาน Chatfuel ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านเมสเซนเจอร์ และ 3) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยผู้ใช้ที่ส่งผลต่อผลการประเมินในภาพรวม งานวิจัยฉบับนี้เลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ 30 คน จากผู้ที่มีบัญชีเฟสบุ๊กส่วนบุคคลของประเทศไทย ด้วยการสุ่มแบบเจาะจงที่ความเชื่อมั่น 100% เก็บข้อมูลจริงจากผู้ขายสินค้าออนไลน์ 5 คน ในประเด็นคำถามที่พบในการซื้อขายสินค้า นำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่มเป็นหัวข้อคำถาม แล้วกำหนดคำตอบที่สัมพันธ์กันในลักษณะโครงสร้างการสนทนาของแชทบอท เริ่มจากการทักทาย และจบลงเมื่อลูกค้าแสดงความสนใจสินค้าหรือสั่งซื้อสินค้า โดยฝากช่องทางการติดต่อกลับ เพื่อดำเนินการปิดการขายในขั้นตอนต่อไป โดยให้ผู้ใช้แต่ละคนทดลองซื้อสินค้าผ่านเมสเซนเจอร์แบบมิได้เปิดเผยต่อผู้ใช่ว่ากำลังสนทนากับแชทบอท

วิรัชชานา ไชสม (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยการรับรู้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และเพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติทดสอบแบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระกัน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่อสังคมออนไลน์ในภาพรวมในระดับมาก โดยรับรู้ในเรื่องสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว การจัดการและสิ่งอำนวยความสะดวก การเตรียมการเพื่อการท่องเที่ยว ลักษณะข้อมูลการท่องเที่ยว ประโยชน์ของสื่อออนไลน์วิธีการใช้งานสื่อออนไลน์เพื่อการท่องเที่ยว ชนิดและความหลากหลายของสื่อ และการรับรู้วิธีการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ปัจจัยการรับรู้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ 5 ปัจจัยหลักประกอบด้วย 1) การรับรู้วิธีการใช้งานสื่อออนไลน์ 2) การรับรู้สิ่งดึงดูดใจผ่านสื่อออนไลน์ 3) การรับรู้การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 4) การรับรู้บริการของแหล่งท่องเที่ยวและ 5) การรับรู้ข้อมูลการเตรียมการเพื่อการท่องเที่ยวตามลำดับ

อภิษฐา วิชาลศิริรักษ์ (2560) ได้ศึกษา พฤติกรรมการใช้ไลน์กรุปและความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้ไลน์กรุปและความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ไลน์กรุปของวัยทำงาน และความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มของวัยทำงาน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบเก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว (Cross-sectional Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ วัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีบัญชีไลน์ และมีกลุ่มไลน์ครอบครัว กลุ่มไลน์ที่ทำงาน และ

กลุ่มไลน์เพื่อน และใช้ขนาดตัวอย่าง 400 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้งานไลน์กลุ่มเพื่อนมากที่สุด รองลงมาคือ ไลน์กลุ่มครอบครัว และไลน์กลุ่มที่ทำงาน ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการใช้งานไลน์กลุ่มเพื่อนมากที่สุด รองลงมา คือ ไลน์กลุ่มที่ทำงาน และไลน์กลุ่มครอบครัว ตามลำดับ ประเภทของสื่อที่มีการส่งต่อ (Share) พบว่า ในกลุ่มครอบครัวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการส่งต่อภาพถ่ายหรือวิดีโอที่ถ่ายด้วยตนเองหรือสติ๊กเกอร์ ส่วนในกลุ่มที่ทำงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการส่งต่อการพยากรณ์อากาศ ดวงประจำวัน หรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ในขณะที่กลุ่มเพื่อนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการส่งต่อลิงค์ (Link) ข่าวหรือสื่อบันเทิงต่าง ๆ เช่น ภาพยนตร์ เพลง สำหรับความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มครอบครัวมากที่สุดรองลงมา คือ กลุ่มเพื่อน และกลุ่มที่ทำงาน ตามลำดับ

สุวารี ศรีปุณณะ และคณะ (2558) ได้ศึกษา การสร้างและพัฒนาสื่อการท่องเที่ยวประเภทเว็บไซต์ เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนาสื่อการท่องเที่ยวประเภทเว็บไซต์และประเมินผลการใช้สื่อของนักท่องเที่ยวด้านความรู้ ความตระหนักและความพึงพอใจจากการใช้สื่อ และเปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน นักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย สาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพสื่อและแบบประเมินผลการใช้สื่อ ผลการวิจัยพบว่า การสร้างและพัฒนาสื่อรูปแบบ C4DE ประกอบด้วย การใช้หลักการมีจิตสำนึก (Conscious Mind) ใช้กระบวนการ 4 ขั้นตอนคือ การหาข้อมูล (Data) การจัดทำโครงร่าง (Drafting) การปฏิบัติการพัฒนาสื่อ (Do) และการเผยแพร่ (Dissemination) และใช้วิธีการประเมิน (Evaluate) ผลการประเมินการใช้ สื่อการท่องเที่ยวประเภทเว็บไซต์นักท่องเที่ยวมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด มีความตระหนักต่อคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อสื่อการท่องเที่ยว ประเภทเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และสัญชาติที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ สื่อการท่องเที่ยวประเภทเว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีแนวคิดในการนำ Dialog Flow และ LINE มาใช้ในการประมวลผลคำถามเพื่อหาคำตอบจากผู้ใช้งาน โดยจะนำ Dialog Flow เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน LINE โดยมีการเก็บข้อมูล รูปภาพ ที่เป็นคำตอบไว้ใน Dialog Flow ประเด็นข้อคำถาม และการตอบเพื่อสร้างการสนทนาของ Chatbot มาประยุกต์ใช้กับระบบสารสนเทศการท่องเที่ยวพิษณุโลกผ่านแอปพลิเคชัน LINE Chatbot เนื่องจาก พบว่าสื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยการแนะนำสถานที่ผ่านแอปพลิเคชัน LINE โดยจะมีการใช้ ข้อความ รูปภาพและวิดีโอเพื่อให้มีความหลากหลายต่อการเลือกกับรัฐของนักท่องเที่ยว และเป็นตัวตัดสินใจของนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยทำงานถึงวัยสูงอายุ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 เครื่องมือการวิจัย

การออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก

4.1.1 แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยการ ประเมินด้วยวิธี White Box มีการประเมินประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ (บุญชม ศรีสะอาด, 2549) ดังนี้ 1) ด้านการทดสอบส่วนย่อย (Unit Testing) 2) ด้านการทดสอบการทำงานโดยรวมของระบบและโปรแกรมแต่ละส่วน (Integration Testing) 3) ด้านการทดสอบ

การทำงานรวมทั้งระบบ(System Testing) ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเกณฑ์ การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ

4.1.2 แบบประเมินประสิทธิผลของระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินประสิทธิผลของระบบ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยการประเมินด้วยวิธี Black box มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ (มนต์ชัย เทียนทอง, 2548) ดังนี้ 1) ด้านหน้าที่และความถูกต้องในการทำงานของระบบแต่ละส่วน (Functional Testing) 2) ด้านหน้าที่และความถูกต้องในการทำงานของระบบกับความต้องการ (Functional Requirement Testing) 3) ด้านการใช้งาน (Usability Testing) 4) ด้านการทดสอบความปลอดภัย (Security Testing) 5) ด้านความสามารถในการทำงาน (Performance Testing) ผู้วิจัยนำแบบประเมินประสิทธิผลของระบบ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมตามองค์ประกอบที่กำหนดและพิจารณาประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัยตลอดจนความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุง แล้วจึงนำมาหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 ดังนั้น จึงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือได้อย่างเหมาะสม จากนั้นนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงหรือแบบเดียวกัน กับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการประเมินประสิทธิผลการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก ทั้งฉบับโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.83

4.2 กลุ่มเป้าหมาย

4.2.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวในประเทศไทย เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ จึงใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง การเก็บข้อมูลวิจัยการศึกษานี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์บนสื่อโซเชียล โดยเลือกจากประชากรที่เป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมออนไลน์ที่เป็นกลุ่มเฉพาะ อาทิ กลุ่มท่องเที่ยวทั่วไทย ไปไกลทั่วโลก, เที่ยวทั่วไทยไปให้ทั่ว, ที่พัก...ที่กิน...ที่เที่ยว...ทั่วไทย เป็นต้น

4.3 ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

4.3.1 ศึกษาความเป็นไปได้ เป็นการศึกษเบื้องต้น ผู้วิจัยค้นหาแนวทางที่เป็นไปได้ของการดำเนินงาน วิจัยศึกษาความเป็นไปได้ด้านเทคนิค ผู้วิจัยทำการตรวจสอบ เกี่ยวกับอุปกรณ์ที่สามารถใช้ในการวิจัย รวมทั้งเครื่องมืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ ศึกษาความเป็นไปได้ด้านการปฏิบัติ จะต้องตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้จะต้องพิจารณาไปถึงความรู้ความสามารถของท่องเที่ยวส่วนใหญ่ด้วย ความเป็นไปได้ด้านการลงทุนจะเป็นการตรวจสอบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยรวมทั้งเวลาที่จะต้องใช้ในการพัฒนาระบบ

4.3.2 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาแล้วหาความต้องการมาเป็นแนวทางและนำมาประกอบการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ศึกษาถึงขั้นตอนของการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมของนักท่องเที่ยว และข้อมูลประกอบการท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รายชื่อสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

4.3.3 การวิเคราะห์และการออกแบบระบบ เป็นขั้นตอนการเริ่มต้นการเตรียมการวิเคราะห์และออกแบบระบบ เป็นการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษา ตั้งแต่การศึกษความเป็นไปได้ การวิเคราะห์ความต้องการของ

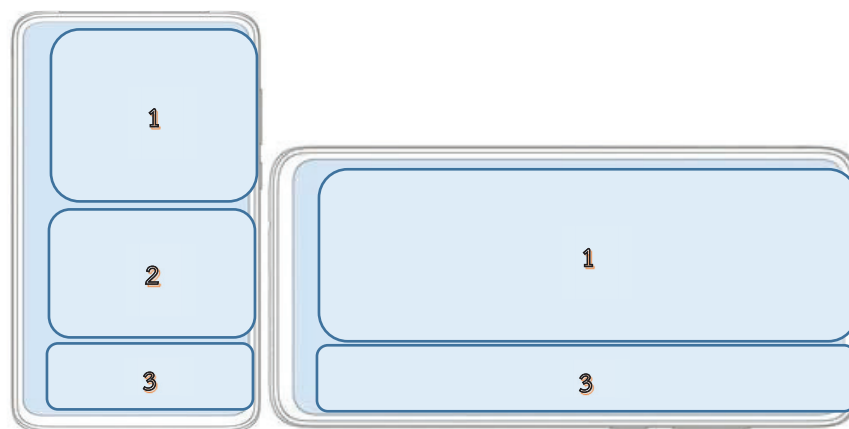
ผู้ใช้ โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลนำเข้า ผลลัพธ์ ขั้นตอนการทำงาน และทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบ ประกอบด้วยกัน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปวิเคราะห์และออกแบบระบบตั้งแต่ส่วนย่อยของระบบ จนถึงส่วนหลักของระบบ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด การออกแบบผู้วิจัยออกแบบให้เห็นภาพรวมว่าการทำงานในระบบและขั้นตอนต่าง ๆ สัมพันธ์กัน อย่างไรให้สอดคล้องกับความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน และป้องกันความผิดพลาดของการทำงานที่จะเกิดขึ้นในการ วิเคราะห์และออกแบบระบบเป็นการเขียนแผนภาพต่าง ๆ ให้เป็นแผนภาพลำดับขั้น เพื่อให้มองเห็นภาพลักษณ์ของ ระบบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร

4.3.4 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ใน จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการวิเคราะห์และออกแบบระบบมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ให้เป็นระบบที่มีความสมบูรณ์ให้มากที่สุด โดยการพัฒนาระบบนั้นใช้ความสามารถของการบริการ Dialogflow โดยเป็นการให้บริการ ของผู้ให้บริการของ Google ที่อยู่ในรูปแบบของ cloud พร้อมกับการเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งสามารถพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ รวมไปถึงการจัดทำคู่มือการใช้งาน

4.3.5 การออกแบบหน้าจอ (User Interface Design) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการ ท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้แบ่งส่วนของหน้าจอออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ ซึ่งแทนด้วยหมายเลข ดังนี้ หมายเลข 1 คือส่วนของการแสดง ข้อมูลและสลับกับการใช้งานในส่วนอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้เลือกจากหมายเลข 2 ส่วนที่ 2 คือส่วนของเมนูข้อมูล ส่วนที่ 3 คือส่วนของการย่อแท็บเมนูและแสดงเครื่องมือโดยย่อ ดังรูปภาพประกอบ 1

รูปภาพประกอบ 1

การออกแบบหน้าจอระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว



4.3.6 การทดสอบ ผู้วิจัยได้นำระบบที่พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประเมิน ประสิทธิภาพของระบบประเมินด้วยวิธี White Box ทำการทดสอบหาข้อผิดพลาด และทดสอบความสมบูรณ์ของ ระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโดยรวมของโปรแกรม จากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ของผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้อง จนมั่นใจว่าถูกต้องและตรงตามความต้องการที่ออกแบบระบบไว้

4.3.7 การนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำระบบที่ผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาจัดทำ เอกสารประกอบการใช้งานระบบ เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้ต่อเนื่องและนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ท่าน ดังที่กล่าวมาข้างต้น และทำการประเมินประสิทธิผลการใช้งานจากแบบประเมินประสิทธิผลการใช้ งานระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruency Index) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เพื่อหาความคงที่ของเครื่องมือ

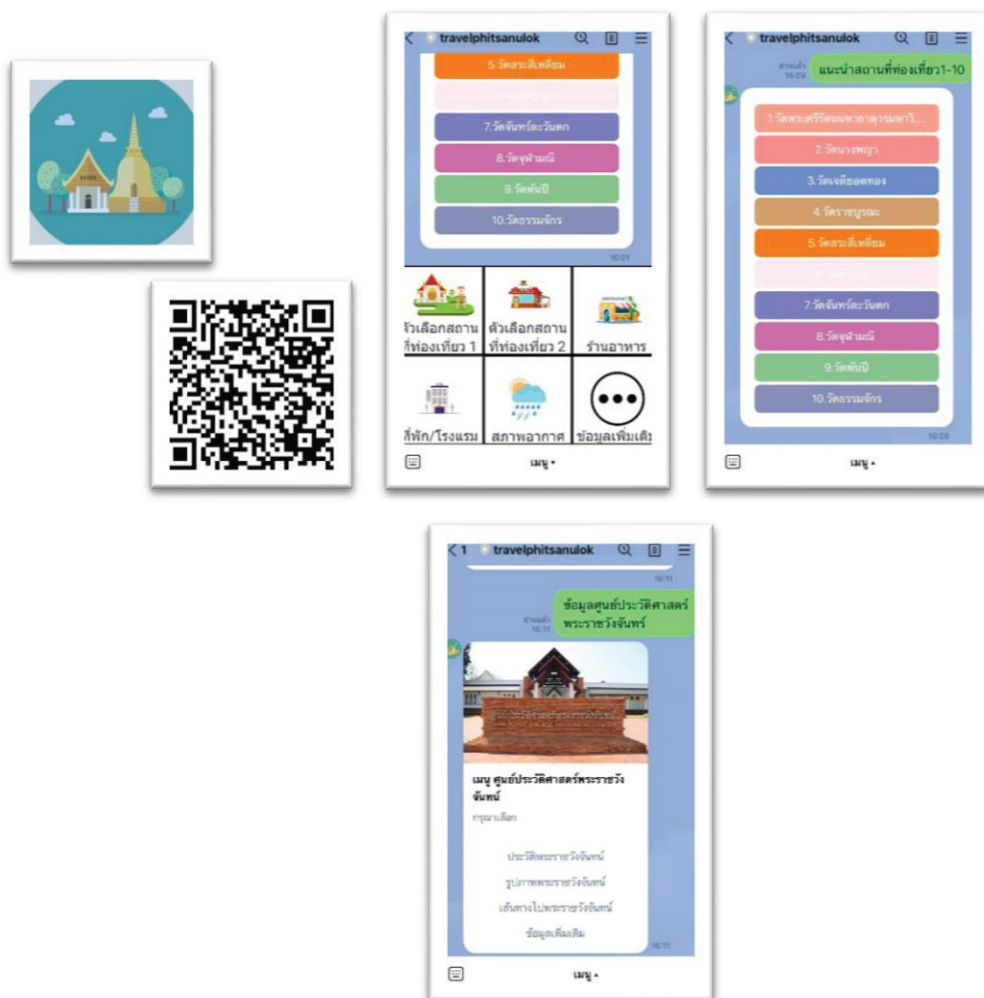
5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

5.1.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก ตามขั้นตอนการวิจัย โดยนำข้อมูลจากการศึกษาและวิเคราะห์ มาจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังรูปภาพประกอบ 2

รูปภาพประกอบ 2
หน้าจอของระบบ



5.1.2 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยผู้เชี่ยวชาญ

การประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก โดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้นำระบบที่พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยประเมินด้วยวิธี White box มีการประเมินประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ (พูลศักดิ์ หลาบสีดา และคณะ, 2559) ดังนี้ 1) ด้านการทดสอบส่วนย่อย 2) ด้านการทดสอบการทำงานโดยการรวมระบบของโปรแกรม แต่ละส่วน 3) ด้านการทดสอบการทำงานทั้งระบบ จากนั้นนำผลมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐานเทียบกับเกณฑ์และสรุปผล แสดงผลดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน

LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก			
รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการทดสอบส่วนย่อย	4.36	0.41	มาก
2. ด้านการทดสอบการทำงานโดยการรวมระบบ ของโปรแกรมแต่ละส่วน	4.56	0.26	มากที่สุด
3. ด้านการทดสอบการทำงานทั้งระบบ	4.33	0.21	มาก
โดยรวม	4.42	0.10	มาก

จากตาราง 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42) เมื่อพิจารณาการประเมินเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการทดสอบการทำงาน โดยการรวมของโปรแกรมแต่ละส่วน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) ด้านส่วนด้านการทดสอบส่วนย่อย ($\bar{X}$ = 4.36) และการทดสอบการทำงานทั้งระบบ ($\bar{X}$ = 4.33) มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการประเมินประสิทธิผลการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก ที่พัฒนาขึ้นกับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเลือกจากประชากรที่เป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมออนไลน์ที่เป็นกลุ่มเฉพาะ จำนวน 385 คน โดยมีการทดสอบและประเมินประสิทธิผลของระบบ จากนั้นนำผลการเรียนรู้มาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐานเทียบกับเกณฑ์และสรุปผลแสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการประเมินประสิทธิผลการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน

LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก			
รายการประเมินประสิทธิผลของระบบ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านหน้าที่และความถูกต้องในการทำงานของระบบตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้	3.65	0.55	มาก
2. ด้านหน้าที่และความถูกต้องในการทำงานของระบบ ในแต่ละส่วน	3.67	0.60	มาก
3. ด้านการใช้งาน	3.61	0.54	มาก
4. ด้านความปลอดภัยของระบบ	3.70	0.61	มาก
5. ด้านความสามารถในการทำงาน ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน	3.80	0.53	มาก
โดยรวม	3.69	0.56	มาก

จากตาราง 2 ผลการประเมินประสิทธิผลการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความสามารถในการทำงานตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน ($\bar{X}$ = 3.80) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X}$ = 3.70) และด้านหน้าที่และความถูกต้องในการทำงานของระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}$ = 3.67)

5.2 อภิปรายผล

จากการสำรวจเบื้องต้นของระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในปัจจุบันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้นักท่องเที่ยวภายนอกไม่ทราบถึงข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดเท่าที่ควร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบของเว็บไซต์ ซึ่งนักท่องเที่ยวจะต้องค้นหาตามหน้าเว็บต่าง ๆ เช่น Google เป็นต้น และเกิดความยากลำบากสำหรับนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่ไม่ถนัดการใช้งานในรูปแบบของหน้าเว็บเพจ ผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก

5.2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก มีความสามารถในการจัดเก็บข้อมูล แสดงข้อมูลเชิงพื้นที่ และประมวลผลข้อมูลโดยระบบแบ่งผู้ใช้งานได้ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ดูแลระบบ ผู้ใช้งาน ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั่วไป ทั้งนี้ ในการพัฒนาและออกแบบระบบในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาตามแนวคิดของการประยุกต์ใช้วงจรการพัฒนาระบบ SDLC (System Development Life Cycle) มาเป็นแนวทางในการพัฒนา เริ่มจากการศึกษาความเป็นไปได้ในขั้นตอนแรก หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์ความต้องการของระบบ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการและสิ่งที่จะต้องมีความสำคัญกับระบบ จากนั้น นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์และออกแบบระบบ ตั้งแต่ส่วนย่อย ๆ ไปจนถึงส่วนหลักที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จากนั้น จึงทำการพัฒนาระบบ และทำการทดลองใช้เพื่อหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นกับระบบจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดสอบเพื่อหาคุณภาพ และดูแลรักษาระบบเป็นขั้นตอนสุดท้าย ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ต่อความเหมาะสมของระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.10 สอดคล้องกับ พูลศักดิ์ หลาบสีดา และคณะ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศภายในบริษัท: กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้ใช้หลักการทฤษฎีของวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) โดยใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาระบบ ซึ่งสามารถสรุปความสำคัญของการแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการที่ได้พัฒนาขึ้น ผลการวิจัย พบว่าจากผลการประเมินประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศภายในบริษัท กรณีศึกษาบริษัทประกันภัยมีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44

5.2.2 ผลการประเมินประสิทธิผลการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก ของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถในการทำงานตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน ด้านการใช้งาน และด้านหน้าที่และความถูกต้องในการทำงานของระบบ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้งานทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาระบบในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการพัฒนาเป็นแบบเป็นขั้นตอน มีการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งานถึงปัญหาต่าง ๆ จึงส่งผลให้ในการพัฒนาระบบครั้งนี้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งานจริง ๆ ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้นและเห็นภาพอย่างชัดเจน นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนในการจัดหาสถานที่

ท่องเที่ยว สร้างภาพลักษณ์ให้กับสถานที่ท่องเที่ยว ช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับดาวฤกษ์ วีระพันธ์ (2561) ได้ทำการศึกษาและนำเสนองานวิจัยเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการการเรียนการสอนผ่านเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งอาศัยหลักการทฤษฎีของวงจรการพัฒนากระบวนการ (System Development Life Cycle: SDLC) เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาระบบ ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการเรียนการสอนผ่านเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งประกอบด้วย ระบบจัดการผู้ใช้ จัดการข้อมูลรายวิชา ระบบติดตามการเรียนการสอน ระบบการวัดและประเมินผล และระบบการติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประเมินภาพรวมของระบบอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ โดยมีทั้งกลุ่มผู้สอนและผู้เรียนมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6. ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว อาจอาศัยการวิเคราะห์และการพัฒนาเชื่อมโยงกับระบบงานในงานส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบสารสนเทศท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีในจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับเครือข่ายหรือกลุ่มเป้าหมาย ระบบฐานข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ระบบสำรวจความสนใจในท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัดมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2557). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วสุ บัวแก้ว และปณิธิ เนตินันท์. (2563). *การพัฒนาระบบ LINE BOT สำหรับบัณฑิตวิทยาลัย*. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พระอุดมปิฎก พระมหาประกาศิต อาจารย์ปาลี และศรีวิจิตรา มีนังว.(พ.ศ.). *การพัฒนาระบบและศักยภาพภูมิศาสตร์สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์*. วารสาร มจร.(ชื่อเต็มของวารสาร) พุทธปัญญาปริทรรศน์, 4(3), 527 – 542.
- ฉัตรมุก ขมสาร สาธิษฐ์ นากกระแสร และนิพัทธ์ สงามั่งคั่ง. (2560). *ระบบตอบคำถามและส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมสนทนาอัตโนมัติ: กรณีศึกษา บริษัทรมิตา เฮลท์ แอนด์บิวตี้ จำกัด*. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 9. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จักรินทร์ สันติรัตนภักดี. (2561). *การตลาดออนไลน์และบริการลูกค้าด้วยแชทบอท กรณีศึกษา : การใช้ Chatfuel ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านเมสเซนเจอร์*. วารสารศรีปทุมปริทัศน์, 10(1), 71 - 87.
- วิรัชชานา ใจสม. (2560). *การศึกษาปัจจัยการรับรู้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อภิชนา วิศาลศิริรักษ์. (2560). *พฤติกรรมการใช้ไลน์กรุ๊ปและความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวารี ศรีบุญณะ มรรษพร สีขาว และวชิรธรณ์ สันนวรเกียรติ. (2558). *การสร้างและพัฒนาสื่อการท่องเที่ยวประเภทเว็บไซต์เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย*. วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย, 10(3), 31 - 37.
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2548). *สถิติและวิธีการวิจัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2549). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สมชาย วรภิเษมสกุล. (2554). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
อุตรธานี : อักษรศิลป์การพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พูลศักดิ์ หลาบสีดา และคณะ. (2559). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงาน
เทคโนโลยีและสารสนเทศภายในบริษัทกรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*.
การประชุมวิชาการนเรศวรวิจัยครั้งที่ 12. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ดาวธนา วีระพันธ์. (2561). *ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเรียนการสอนผ่านเว็บแอปพลิเคชัน*.
วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม. 5(1), 145 - 154.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York : Harper and
Row Publications.

ปัจจัยองค์การที่สัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี

Organizational Factors Related to The Business Success of OTOP Entrepreneurs
that have been Ranked as a 5-Star in Nonthaburi Province

ศินาภรณ์ หู้เต็ม*

Sinaporn Hutem*

Received : January 19, 2021 Revised : March 25, 2021 Accepted : March 26, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี 2) ศึกษาความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาจำนวน 320 คน จังหวัดนนทบุรี เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามสำหรับศึกษาเชิงปริมาณ และการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha – coefficient) จากการทดสอบกลุ่มตัวอย่างได้ค่าความเชื่อมั่น 0.83 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยองค์การที่สัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี มากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี รองลงมาคือด้านภาระงาน ด้านโครงสร้างองค์การ และด้านคน เมื่อพิจารณาความสำเร็จทางธุรกิจที่วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบสมดุล (Balance Scorecard) อยู่ในระดับมาก ระดับมากที่สุด คือ ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์การ ระดับรองลงมา คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน เมื่อพิจารณาปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจ พิจารณาเป็นรายคู่ อยู่ในระดับสูงมาก มีความสัมพันธ์กันในลักษณะคล้ายตามกันทุกคู่ สูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านคน และด้านภาระงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ปัจจัยองค์การ ความสำเร็จของธุรกิจสินค้า OTOP ระดับ 5 ดาว

* อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

* Lecturer, Faculty of Business Administration, Rajapruck University

Abstract

This research aims 1) to study organizational factors affecting the business success of OTOP entrepreneurs who have been selected at a 5-star rating in Nonthaburi Province; 2) to study the business success of OTOP entrepreneurs obtained 5-star selection in Nonthaburi Province; and 3) to study the relationship between organizational factors and business success of OTOP operators who have been selected at 5-star in Nonthaburi Province. The sample used in this study was 320 people who currently live in Nonthaburi Province. A questionnaire tool is conducted for quantitative study as well as in-depth interviews are conducted for qualitative studies. The confidence of the questionnaire was determined by appropriate formula for analyzing the alpha coefficient. According to Cronbach's Alpha Coefficient, the sample test obtained a confidence factor of 0.83. The descriptive statistics were used to analyze distribution of frequency, percentage, mean, and standard deviation. According to Pearson Correlation Coefficient Analysis, the research found that the organizational factors related to the business success of OTOP operators selected at the 5-star rating in Nonthaburi province, technology factor is the most significant factor followed by the workload consecutively. Organizational structure and people factors, when considering business success as measured by the Balance Scorecard, were significant at high level. The highest levels were organizational learning and growth, which followed closely by finance, customer and internal processes consecutively. When considering organizational factors, they were related to business success. While considering factors that had very high relationship with business success factors, we found that technology factor, organizational structure, human side, and workload were statistical significance at the .05 confident level.

Keywords: Organization factor, The success of OTOP business at a 5-star rating

1. บทนำ

ในปี พ.ศ. 2544 เป็นยุคที่ประเทศไทยกำลังเผชิญกับสภาวะวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจซึ่งนำไปสู่สภาพปัญหาความยากจน จึงทำให้รัฐบาลของ ดร.ทักษิณ ชินวัตร ในขณะนั้นจัดให้มี โครงการ “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (ONE TAMBON ONE PRODUCT: OTOP)” ที่มุ่งเน้นให้แต่ละชุมชนได้นำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการพัฒนาสินค้าเพื่อส่งเสริมสนับสนุนกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น สร้างชุมชนที่เข้มแข็งพึ่งตนเองได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการสร้างงานสร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่ประชาชน เพื่อยกระดับความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทุกภูมิภาคทั้งประเทศให้เป็นที่ต้องการของตลาดทั้งในและต่างประเทศเพื่อสอดคล้องกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตท้องถิ่น โดยมีหลักการพื้นฐาน 3 ประการ คือ 1) ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่สากล (Local Yet Global) 2) พึ่งตนเองและคิดอย่างสร้างสรรค์ (Self-Reliance Creativity) 3) การสร้างทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอข้าสูง จังหวัดขอนแก่น, 2562) ผลิตภัณฑ์ OTOP ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นอย่างกว้างขวางซึ่งรวมไปถึงงานหัตถกรรม ผ้าและผ้าไหม เครื่องปั้นดินเผา เครื่องประดับ แฟชั่น ของใช้ในครัวเรือนและอาหาร ปัจจุบันสินค้า OTOP ของไทยเป็นที่ต้องการของตลาดในต่างประเทศ โดยเฉพาะสินค้าในกลุ่มเครื่องสำอาง

เครื่องประดับเงิน เพอร์นิเจอร์ เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร และเคหะสิ่งทอ ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้น ดังเห็นได้จากยอดรวมจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP ในช่วงเดือนมกราคม-ธันวาคม 2544 ที่มีจำนวน 215.55 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1.90 หมื่นล้านบาท ในช่วงเดือนมกราคม-ตุลาคม 2545 (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2547) เนื่องจากความนิยมของชาวต่างชาติในสินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่นไทยซึ่งมีคุณค่าและเอกลักษณ์เฉพาะตัว และใช้วัตถุดิบภายในประเทศ อีกทั้งรัฐบาลยังมีมาตรการส่งเสริมสนับสนุนการผลิตและการส่งออกอย่างจริงจัง จนกระทั่งกรมการพัฒนาชุมชน ได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ได้ผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเองให้มีคุณภาพดี มีปริมาณมากพอ และได้รับมาตรฐานจากหน่วยงานของรัฐ สามารถนำผลิตภัณฑ์ไปลงทะเบียนเพื่อคัดสรรระดับสินค้า 1-5 ดาว เป็นการส่งเสริมการตลาดในระดับต่าง ๆ ยกระดับคุณภาพ และมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP แต่ถึงแม้ผลิตภัณฑ์ OTOP จะผ่านกระบวนการลงมือผลิตของกลุ่มชุมชนทั่วทุกทิศไทยและหลากหลายประเภทของสินค้า ก็มิได้หมายความว่าผลิตภัณฑ์ OTOP ทั้งหลายเหล่านั้นจะประสบความสำเร็จ สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับทุกชุมชนเสมอไป เนื่องจากผู้ประกอบการเหล่านั้นยังขาดองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ในการจัดการกับกลุ่มอย่างเป็นระบบ (ณรงค์ศักดิ์ จักรกรณ, 2547: 1) ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการผลิต และด้านการจัดการกลุ่ม ซึ่งปัญหาทั้ง 3 ด้านนี้มีความสัมพันธ์กัน เช่น หากสินค้าที่ผลิตออกมาไม่เป็นที่ต้องการของตลาด ความต้องการซื้อต่ำกว่าจำนวนที่ผลิต ส่งผลให้กลุ่มขาดแรงจูงใจในการพัฒนาสินค้า รวมทั้งขาดแรงจูงใจในการจัดระบบการทำงานเพื่อพัฒนากลุ่มให้เกิดความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

การจัดลำดับขั้นของการมอบดาวตั้งแต่ 1-5 ดาว ให้กับสินค้า OTOP เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตกลุ่มชุมชนมีโอกาสได้รับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานเพื่อการส่งออก สามารถเชื่อมโยงมาตรฐานสินค้าจากระดับภูมิภาคสู่ระดับสากล ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านร่วมกันเพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบการควรมีทั้งความรู้ ความเข้าใจ ในด้านต่าง ๆ เพื่อพร้อมที่จะรับมือกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันที่ผู้ประกอบการต้องปรับตัวและเตรียมตัวให้พร้อมเสมอต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้กิจการอยู่รอดได้และประสบความสำเร็จไปพร้อมๆ กัน ได้ด้วยตนเอง ซึ่งสืบเนื่องมาจากภาครัฐได้ลดบทบาทลงจากที่เคยให้การสนับสนุนเกือบทุกด้าน แต่เปลี่ยนเป็นส่งเสริมให้ภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามากขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความสามารถผลิตสินค้าอย่างมีคุณภาพในระดับที่ได้มาตรฐาน มีศักยภาพในการดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกได้อย่างเข้มแข็ง

ประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจคือ จังหวัดนนทบุรี เป็น 1 ใน 5 จังหวัดปริมณฑลที่มีเขตติดต่อกับกรุงเทพฯ อีกทั้งยังมีความเจริญไม่แพ้กัน มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ รวมทั้งมีวัฒนธรรมและวิถีแบบไทยดั้งเดิมและไทยผสมผสาน ทำให้มีนักท่องเที่ยวแวะเวียนมามากมาย ในส่วนของกลุ่มผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP ในจังหวัดนนทบุรี ก็มีให้เลือกซื้อจำนวนมากและหลากหลายประเภท (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนนทบุรี, 2560) ซึ่งมีทั้งกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักจนได้รับความนิยม และกลุ่มที่ยังไม่ประสบความสำเร็จก็มีอีกเป็นจำนวนมาก จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสนใจศึกษา ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรรในระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี เพื่อผลจากการศึกษานั้นนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ จึงได้นำปัจจัยองค์การ ตามแนวคิดของ Owens (2001 อ้างถึงใน เสาวณี ตรีพุทธรัตน์, 2547) ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินงานของแต่ละองค์การ และยังส่งผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจ ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากรเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยองค์การตามแนวคิดของ Owens J. ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านภาระงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ และปัจจัยด้าน

เทคโนโลยี ซึ่งผู้วิจัยใช้เครื่องมือการประเมินผลความสำเร็จขององค์การแบบสมดุล (Balance Scorecard) ตามแนวคิดของร็อบิร์ต แคปแลน (Robert Kaplan) และ เดวิด นอร์ตัน (David Norton) โดยการประเมินผลความสำเร็จขององค์การประกอบด้วย 4 มุมมอง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการปฏิบัติการภายในองค์การ และด้านการเรียนรู้และเติบโต (Kaplan, 1996) ผู้วิจัยหวังว่า ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสินค้า OTOP รายอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจนประสบความสำเร็จและได้รับการคัดสรรให้อยู่ในระดับ 5 ดาวต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยองค์การสู่ความสำเร็จ

Owens (2001 อ้างถึงใน เสาวณี ตริพุทธิรัตน์ (2547) ได้เสนอปัจจัยภายในองค์การที่สำคัญที่จะทำให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายทั้งของสังคมและขององค์การ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านภาระงาน (Task) หมายถึง ภาระงานหรือกิจกรรมทั้งหมดที่องค์การต้องดำเนินการ ซึ่งปัจจัยด้านนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี เนื่องจากต้องมีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงเทคนิค วิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) หมายถึง แผนผังการปฏิบัติงานขององค์การซึ่งหมายถึงการรวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ อำนาจหน้าที่ สายการบังคับบัญชา การสื่อสาร การวางแผน การประสานงาน การควบคุม และการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยด้านโครงสร้างนี้มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีและด้านภาระงาน

3. ปัจจัยด้านคน (People) หมายถึง องค์ประกอบด้านทักษะและความสามารถของสมาชิกในองค์การ และภาวะความเป็นผู้นำ ด้านองค์ประกอบอย่างเป็นทางการขององค์การ เช่น การบริหาร งานบุคคล การให้รางวัล การประเมินผล การสื่อสาร ส่วนองค์ประกอบอย่างไม่เป็นทางการขององค์การ เช่น การมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ปรากฏในโครงสร้างขององค์การ พฤติกรรมการต่อต้านและการรวมกลุ่ม ทศนคติ ปทัสถาน ความรู้สึก ค่านิยม และสถานภาพของสมาชิกในองค์การ เป็นต้น

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology-Information) หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้และวิธีการต่าง ๆ ในการทำงาน รวมถึงความรู้หรือวิทยาการสมัยใหม่ ๆ ซึ่งองค์การนำมาใช้เพื่อความสำเร็จขององค์การ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบสมดุล (Balance Scorecard)

Kaplan and Norton (1996 อ้างถึงใน ตูลา มหาพสุธานนท์, 2554) ให้ความหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล หรือ Balance Scorecard คือ กรอบสมมุติฐานแบบที่ใช้ในการแปลงวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ขององค์การเป็นขั้นตอนการทำงานอย่างต่อเนื่อง หลังจากนั้น จึงแปลงเป็นพันธกิจและกลยุทธ์ เป็นวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย เพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4 มุมมองด้วยกัน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านการปฏิบัติการภายในองค์การ และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโตขององค์การ ซึ่งจะถูกระบุในรูปของตัวชี้วัด เพื่อ บ่งบอกให้บุคลากรภายในองค์การได้รับรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่จะผลักดันไปสู่ความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต โดยผู้บริหารระดับสูงคาดหวังว่าวิธีการระบุผลลัพธ์และองค์ประกอบที่จะไปสู่ผลลัพธ์ที่องค์การต้องการนี้จะช่วยรวมพลังความสามารถ และความรู้เฉพาะด้านทั้งหมดของบุคลากร มุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายระยะยาวขององค์การได้ ตัววัดผลปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับตัววัดผลการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นได้ และช่วยให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นถึงผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในเวลาเดียวกัน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ Balance Scorecard ที่พิจารณาทั้งหมด 4 มุมมอง ได้แก่ (Kaplan & Norton, 1996)

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) และด้านการลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) หรือการเพิ่มขึ้นของผลิตผล (Productivity Improvement) ซึ่งประกอบด้วยการใช้สินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางเกี่ยวกับการเพิ่มรายได้ขององค์กร ตัวชี้วัด (KPI) สำคัญในมุมมองด้านการเงิน เช่น การเพิ่มขึ้นของรายได้และกำไร หรือการเพิ่มยอดขายหรือการลดลงของต้นทุน เป็นต้น

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นแหล่งรายได้ที่ทำให้บริษัทหรือองค์กรมีกำไร ข้อมูลจากลูกค้าช่วยในการปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้ทันกับคู่แข่ง โดยเน้นสร้างความพึงพอใจในการให้บริการที่รวดเร็ว คุณภาพสินค้าที่ได้มาตรฐาน ราคาที่เหมาะสมและความรับผิดชอบต่อในการให้บริการ ตัวชี้วัด (KPI) มุมมองด้านลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด การรักษาลูกค้าเก่า การเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ และกำไรต่อลูกค้า เป็นต้น

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) มุมมองด้านนี้เน้นการบริหารจัดการภายในองค์กร วิธีในการรักษาลูกค้า พร้อมทั้งดึงดูดหรือแสวงหาลูกค้าใหม่ ๆ ซึ่งต้องมีกระบวนการที่ดีในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรในองค์กรในอันจะสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร ดังนั้น ในด้านกระบวนการภายใน มุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการและการทำงานที่ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจหรือการบริการที่ยืดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ตัวชี้วัด (KPI) มุมมองด้านกระบวนการภายใน เช่น ผลิตภาพ (Productivity) หรือประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร กระบวนการขนส่งภายใน การเก็บรักษา และวงจรเวลา (Cycle Time) เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นมุมมองของการพัฒนาในอนาคต วัตถุประสงค์ของมุมมองนี้ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ได้แก่ วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรที่เพียงพอ (Skill) ด้านทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากร (Attitude and Employee Satisfaction) อัตราการลาออกของบุคลากร (Turnover) ส่วนด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ มีตัวชี้วัดคือ ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล วัฒนธรรมองค์กร การจูงใจและโครงสร้างองค์กร วัตถุประสงค์เกี่ยวกับการจูงใจบุคลากร ตัวชี้วัดคือ จำนวนข้อเสนอแนะของพนักงาน เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสินค้า OTOP ระดับ 5 ดาว

การคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ไทย

ในปี พ.ศ. 2547 กอ.นตผ. มีนโยบาย เน้นคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์โดยผลิตภัณฑ์ที่ส่งเข้าคัดสรร ต้องได้รับรองมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งได้แก่ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) เป็นสำคัญโดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารและเครื่องดื่มต้องผ่านมาตรฐาน หรืออยู่ในกระบวนการพัฒนาเพื่อให้ได้มาตรฐานการคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ไทย ปี พ.ศ. 2559 เพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้ผลิตภัณฑ์ OTOP ได้มีโอกาสพัฒนาให้มีคุณภาพมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป จนสามารถสร้างรายได้และความเข้มแข็งให้กับชุมชน จึงได้จัดทำโครงการคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขึ้น ซึ่งนำมากำหนดเกณฑ์ในการจัดระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Level) ตามค่าการได้คะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน, 2562)

ระดับ 5 ดาว หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน มีศักยภาพในการส่งออก ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 90 - 100 คะแนน

ระดับ 4 ดาว หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและสามารถพัฒนาสู่สากล ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 80 - 89 คะแนน

ระดับ 3 ดาว หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพระดับกลาง ที่สามารถพัฒนาสู่ระดับ 4 ดาว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 70 – 79 คะแนน

ระดับ 2 ดาว หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่สามารถพัฒนาสู่ระดับ 3 ดาว มีการประเมินศักยภาพเป็นระยะ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 50 – 69 คะแนน

ระดับ 1 ดาว หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถพัฒนาสู่ระดับ 2 ดาวได้ เนื่องจากมีจุดอ่อนมาก และพัฒนาได้ยาก ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ได้คะแนนต่ำกว่า 50 คะแนน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการสินค้า OTOP มีการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป อาทิเช่น วราภรณ์ ศรีบุญ (2552) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในระดับ 5 ดาว ได้แก่ ผู้นำมีความรู้ ความสามารถในการบริหาร มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาจึงได้รับความร่วมมือและความเชื่อใจจากสมาชิก มีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีการผลิตรายต่อเนื่อง วัตถุดิบเพียงพอ แรงงานมีทักษะ มีตลาดรองรับแน่นอน สินค้ามีคุณภาพ มีเงินทุนเพียงพอต่อการดำเนินงาน มีการจัดทำบัญชีรับ-จ่ายและบัญชีงบดุล มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการดำเนินงานและสามารถปรับตัวได้ ถ่ายทอดความรู้ภายในกลุ่มทั่วถึง สอดคล้องกับ ลักษณะมีงานมีศรี และคณะ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับ ตลาดสินค้า OTOP สู่แนวทางการพัฒนา กลุ่มหัตถ์สินค้า OTOP อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า เหตุผลที่ตัดสินใจซื้อสินค้า OTOP อันดับแรก คือ คุณภาพดี เป็นที่ยอมรับและราคาไม่แพง เมื่อพิจารณาประกอบกับส่วนประสมการตลาด 7P's ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ ด้านกระบวนการผลิตหรือการให้บริการ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดในด้าน ความปลอดภัยในการใช้วัสดุจากธรรมชาติในการผลิต ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ หาซื้อง่ายตามร้านขายสินค้าโอท็อปทั่วไป มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้สินค้ามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก บุคลากรที่มีการให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ มีการจัดเรียงสินค้าไว้อย่างเป็นระเบียบ เลือกซื้อง่าย วิธีการผลิตสินค้าที่ถูกต้องตามมาตรฐานการผลิต GMP สอดคล้องกับ ทศนีย์วรรณ แนนท์ดี (2554) ได้ศึกษา ผลกระทบของประสิทธิภาพการส่งเสริมการขายที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจตัวแทนประกันวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า 1) ประสิทธิภาพการส่งเสริมการขาย ด้านการประชุมทางการขาย ความสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกกับการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน 2) ประสิทธิภาพการส่งเสริมการขาย ด้านการแข่งขันทางการขาย มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกกับการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการเงิน 3) ประสิทธิภาพการส่งเสริมการขาย ด้านเครื่องมือการขายสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกกับการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและการเรียนรู้และพัฒนา และ ธาณี นาคเกิด และระพี กาญจนะ (2554) ได้ศึกษา การพัฒนาระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยการวัดผลดุลยภาพ (BSC) กรณีศึกษาโรงงานฉีดพลาสติก โดยนำทฤษฎีการวัดผลดุลยภาพ (Balance Scorecard: BSC) มาใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยจัดทำดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพแล้วเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า หลังจากการจัดทำดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ KPI ในมุมมองด้านการเงิน อัตราการเติบโตของยอดขาย ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 2.83% มุมมองด้านลูกค้า จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าค่าเฉลี่ย KPI 8 ครั้ง ความพึงพอใจของลูกค้า ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 87.5 % มุมมองด้านกระบวนการภายในประสิทธิภาพ โดยรวม ลูกค้า ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 76.6% และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา อัตราการลาออกค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 9.51% จึงทำให้เห็นว่า ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัย การวัดผลดุลยภาพ (BSC) ทำให้บุคลากรภายในองค์กรได้รับรู้เกี่ยวกับปัจจัยและเป็นแรงผลักดันไปสู่ความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

ส่วนปัจจัยองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดย พัชรินทร์ ไช้บุญรินทร์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน พบว่า 1) ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร คือลักษณะขององค์การ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติและลักษณะของสภาพแวดล้อม และลักษณะของบุคลากร 2) การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การประเมินคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพคือ การตรวจสอบคุณภาพ 3) ปัจจัยองค์การ ได้แก่ ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านความใส่ใจและความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับ เสาวณี ตรีพุทธรัตน์ (2547) ได้ศึกษา ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการนำหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 ไปใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยองค์การทั้งสี่ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ภาระงาน คน และเทคโนโลยี ต่างร่วมกันพยากรณ์ความมีประสิทธิภาพของการนำหลักสูตรไปใช้ได้ ร้อยละ 54.40 โดยปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความมีประสิทธิภาพของการนำหลักสูตรไปได้อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านโครงสร้าง

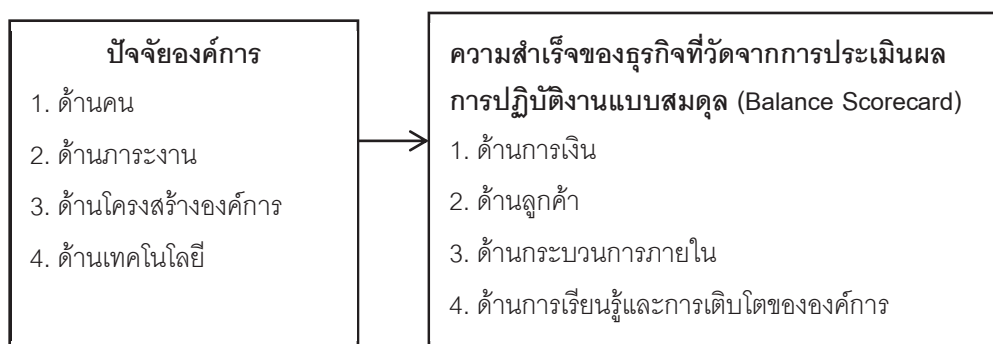
กรอบแนวคิด

จากการทบทวนแนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้ตัวแปรจากปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย ด้านคน ด้านภาระงาน ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านเทคโนโลยี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเชื่อมโยงในการวิเคราะห์ให้เห็นถึงความสำเร็จทางธุรกิจที่วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบสมดุล (Balance Scorecard) ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์การ

รูปภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



2.5 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยองค์การที่ประกอบด้วย ด้านคน ด้านภาระงาน ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี

3.การดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกกลุ่มงานสินค้า OTOP จังหวัดนนทบุรี ที่จดทะเบียนไว้กับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนนทบุรี ณ ปี 2560 จำนวน 5,624 ราย (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนนทบุรี, 2559)

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) จาก Schumacker and Lomax (2010) ที่นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายและได้รับการยอมรับในการวิเคราะห์ซึ่งมีตัวแปรพหุ คือจำนวน 5-20 คนต่อ 1 ตัวแปร และในการวิจัยขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องมีจำนวนรวมอย่างน้อย 100 คน (สุวิมล ว่องวาณิช และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2546) ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 20 คนต่อ 1 ตัวแปร ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรทั้งสิ้น 8 ตัวแปร ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ 160 คน ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างย่อย 2 กลุ่ม ทำให้กลุ่มตัวอย่างรวม 320 คน เพื่อให้มีกลุ่มตัวอย่างกระจายอยู่ในทุกกลุ่มย่อยจึงทำให้การเปรียบเทียบมีความน่าเชื่อถือ (Roscoe, 1975)

3.2 เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยตรวจสอบเครื่องมือและได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ และนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ชุด โดยใช้สูตรวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่นผลการวัดที่ยอมรับได้และมีความถูกต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์, 2553) จากการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.83

3.3 คุณลักษณะของตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรต้น คือปัจจัยองค์การ ตามแนวคิดของ Owens (2001) ซึ่งประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านภาระงาน ด้านคน ด้านเทคโนโลยี ส่วนตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการ ซึ่งวัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบสมดุล (Balance Scorecard) 4 มุมมอง (Kaplan & Norton, 1996) ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้เป็นแบบพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยองค์การที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจ และนำมาวิเคราะห์โดยใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ประกอบด้วยการให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยใช้หลักเกณฑ์คือ

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	มากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	น้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

4. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

4.1 สรุปผลการวิจัย

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการสินค้า OTOP ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี ที่จดทะเบียนกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนนทบุรี ณ ปี 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41-49 ปี ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ส่วนใหญ่อาชีพหลักเกษตรกรรม ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,000- 4,000 บาท

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จ พบว่า ผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์การอยู่ในระดับมาก ดังนี้

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม

ปัจจัยองค์การ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านคน	4.05	0.67	มาก
ด้านการงาน	4.10	0.71	มาก
ด้านโครงสร้างองค์การ	4.10	0.72	มาก
ด้านเทคโนโลยี	4.12	0.70	มาก
รวม	4.10	0.65	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย มากที่สุดคือด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 4.12) รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างองค์การ ($\bar{X}$ = 4.10) ด้านการงาน ($\bar{X}$ = 4.10) และด้านคน ($\bar{X}$ = 4.05)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อความสำเร็จทางธุรกิจที่วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การแบบสมดุล (Balance Scorecard) โดยภาพรวม

ความสำเร็จธุรกิจ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการเงิน	4.19	0.65	มาก
ด้านลูกค้า	4.13	0.69	มาก
ด้านกระบวนการภายใน	4.11	0.70	มาก
ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์การ	4.21	0.67	มากที่สุด
รวม	4.16	0.63	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ความสำเร็จทางธุรกิจที่วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การแบบสมดุล (Balance Scorecard) โดยภาพรวม พบว่าผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X}$ = 4.21) ด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19) ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13) และด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11)

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรีโดยรวม

ปัจจัยองค์การ	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคน	0.832*	0.000	มาก
ด้านภาระงาน	0.821*	0.000	มาก
ด้านโครงสร้างองค์การ	0.872*	0.000	มาก
ด้านเทคโนโลยี	0.900*	0.000	มากที่สุด
รวม	0.915*	0.000	มากที่สุด

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยองค์การ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจโดยรวม มีค่าความสัมพันธ์กันมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด เท่ากับ 0.915 เมื่อพิจารณาทั้งในภาพรวมและรายค่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายคลึงกันทุกคู่ ซึ่งปัจจัยองค์การ ด้านเทคโนโลยี กับความสำเร็จทางธุรกิจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มากที่สุด เท่ากับ 0.900 รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างองค์การ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.872 ด้านคน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.832 และด้านภาระงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.821 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยนำผลที่ได้มาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

4.2.1 ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจ ของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านเทคโนโลยี คือ ธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการผลิตสินค้าและบริการ 2) ด้านภาระงาน คือ สมาชิกของกลุ่มถูกประเมินผลงานอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ 3) ด้านโครงสร้างองค์การ คือ ธุรกิจมีการกระจายอำนาจให้แก่สมาชิกตามระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม 4) ด้านคน คือ สมาชิกในกลุ่มมีทักษะความสามารถและมีความพึงพอใจในสินค้าที่กลุ่มเป็นผู้ผลิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยองค์การที่นำสู่ความสำเร็จของ Owens (2001) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวณี ตรีพุทธรัตน์ (2547) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งประกอบไปด้วยเครื่องมือ เครื่องใช้ และวิธีการต่าง ๆ ในการทำงาน รวมถึงความรู้หรือวิทยาการสมัยใหม่ ซึ่งองค์การนำมาใช้ และมีการกำหนดภาระงาน เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อให้คนในองค์การในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านเทคโนโลยีไม่เพียงแต่เป็นปัจจัยสำคัญทางด้านธุรกิจเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ วรรณพนา นามสีฐาน (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วยเครื่องมือเครื่องใช้และวิธีการต่าง ๆ ในการทำงาน รวมถึงความรู้และวิทยาการสมัยใหม่นำมาเพื่อความสำเร็จขององค์การและยังรวมถึงสภาพที่เอื้อต่อการปฏิบัติการ การกำหนดโครงสร้างองค์การเพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ กฎระเบียบ การวางแผนการปฏิบัติงาน การตัดสินใจมีการกำหนด ภาระหน้าที่ให้คนในองค์การรับผิดชอบ

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยองค์การ พบว่า ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี ที่วัดจากการปฏิบัติงานของ

องค์การแบบสมดุล (Balance Scorecard) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธาณี นาคเกิด และระพี กาญจนะ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการวัดผล การปฏิบัติงาน โดยอาศัยการวัดผลดุลยภาพ (BSC) พบว่า ประสิทธิภาพ ในมุมมองด้านการเงินมีอัตราการเติบโต ของยอดขาย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.83% มุมมองด้านลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 87.5 % มุมมอง ด้านกระบวนการภายในประสิทธิภาพโดยรวม ลูกค้า เท่ากับ 76.6% และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา อัตราการ ลาออกค่าเฉลี่ย เท่ากับ 9.51% การวัดผลการปฏิบัติงานองค์การสามารถนำมาปรับปรุงสร้างกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดมากยิ่งขึ้น การวัดผลการปฏิบัติงาน แบบดุลยภาพนี้ไม่จำกัดเฉพาะองค์การทางธุรกิจเท่านั้น สอดคล้องกับ เสาวณี ตรีพุทธรัตน์ (2547) ที่ได้ศึกษา สภาพ ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการนำหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ไปใช้ในโรงเรียนสังกัด สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยองค์การทั้งสี่ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ภาระงาน คน และเทคโนโลยี ต่างร่วมกันพยากรณ์ความมีประสิทธิภาพของการนำหลักสูตรไปใช้ได้อย่างละ 54 และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วราภรณ์ ศรีบุญ (2552) พบว่า ปัจจัยองค์การด้านปัจจัยองค์การ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินงานตามแผนและการนำมาปรับปรุงงาน

4.2.3 ปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับ คัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี โดยรวม มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ($r = 0.915$) ซึ่งเมื่อพิจารณา ทั้งในภาพรวม และรายคู่ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายคลึงกันทุกคู่ ซึ่งปัจจัยองค์การ ด้านเทคโนโลยี กับความสำเร็จทางธุรกิจ โดยรวม มากที่สุด ($r = 0.900$) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ($r = 0.872$) ด้านคน ($r = 0.832$) และด้านภาระงาน ($r = 0.821$) ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อเทคโนโลยีในระดับมาก เนื่องจาก ความสำเร็จส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีมาใช้ โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องปรับตัวและทำความเข้าใจ กับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจ สอดคล้องกับ ชัยพจน์ ช่างแต่ง (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ปัจจัยแวดล้อมภายนอก ด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 และเรวัตม์ ชาตรีวิศิษฐ์ และคณะ (2553) ปัจจัยสภาพแวดล้อม องค์การที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีเนื่องจากธุรกิจจำเป็นต้องศึกษาการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ด้านการผลิต ด้านการบริการ และด้านการสื่อสาร อย่างสม่ำเสมอ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้นำกลุ่มงานประดิษฐ์จากดินไทย บัณฑิตวรวิทย์ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า องค์การประสบความสำเร็จ เพราะมีการนำเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้และวิธีการต่าง ๆ ในการทำงาน รวมถึง ความรู้และวิทยาการสมัยใหม่นำมาเพื่อความสำเร็จ ทำให้ลูกค้ามีการบอกต่อ ส่วนปัจจัยด้านการผลิตพบว่าสินค้า เพียงพอต่อการจำหน่าย สินค้ามีความปลอดภัยและมีคุณภาพน่าเชื่อถือ เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าและมีความพึงพอใจ

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยองค์การที่สัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับ คัดสรร ระดับ 5 ดาว จังหวัดนนทบุรี สามารถเสนอแนะรายละเอียดที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยองค์การ ด้านเทคโนโลยี ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านภาระงาน และด้านคน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว ผู้ประกอบการควร

ให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ โดยเฉพาะปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีค่าความสัมพันธ์มากที่สุดจากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน อีกทั้งควรมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและด้านการระงับ เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน ควรมีการกระจายอำนาจให้พนักงานตามระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสมให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.1.2 ปัจจัยความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ที่ได้รับคัดสรร ระดับ 5 ดาว ที่วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบสมดุล (Balance Scorecard) ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร โดยเฉพาะปัจจัยด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กรมีค่าความสัมพันธ์สูงที่สุดจากในปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ผู้บริหารควรส่งเสริมทักษะต่าง ๆ ของสมาชิก ในกระบวนการทำงาน เพื่อเป็นการลดการสูญเสียของทรัพยากร และเป็นการเพิ่มขึ้นของรายได้ ทั้งยังเป็นการสร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีในการทำงานให้กับสมาชิกในองค์กร

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายไปในเขตพื้นที่ในภาคอื่น ๆ เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือภาคใต้ เนื่องจากปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จของแต่ละพื้นที่อาจมีความแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- จินตนา สระทองขาว. (2554). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยญา แวนทิพย์ และคณะ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของผลิตภัณฑ์ OTOP ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารการเมืองการปกครอง, 6(1), 66-81.
- ชัยพนธ์ ช่างแต่ง. (2552). การศึกษาปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ตุลา มหาวสุวานนท์. (2554). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : พี เอ็น เค แอนด์ สกาย พรินต์ติ้ง.
- ทัศนีย์วรรณ แนบทางดี. (2554). ผลกระทบของประสิทธิภาพการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจตัวแทนประกันวินาศภัยในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธานี นาคเกิด และระพี กาญจนะ. (2554). การพัฒนาระบบการวัดผลการปฏิบัติงานโดยอาศัยการวัดผลดุลยภาพ (BSC) กรณีศึกษา โรงงานฉีดพลาสติก. วิทยานิพนธ์ปริญญา วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณรงค์ศักดิ์ จักรกรณ์. (2547). คู่มือการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ : สถาบันการเรียนรู้และพัฒนาประชาสังคม.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). เทคนิคการสร้างเครื่องมือและรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- พัชรินทร์ ใต้บุญรินทร์ (2548). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เรวัตร ชาตรีวิศิษฐ์ และคณะ. (2553). การจัดการเชิงกลยุทธ์: Strategic Management. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ถึงทรัพย์การพิมพ์.

- ลักษมี งามมีศรี และคณะ. (2552). การศึกษาการตลาดสินค้า OTOP สู่นโยบายการพัฒนาผลิตภัณฑ์การตลาดสินค้า OTOP ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วรรณพาน นามสีฐาน. (2555). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรภรณ์ ศรีบุญ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ชุมชนและท้องถิ่น (OTOP) ในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ (รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2547). ผลงานสำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปีงบประมาณ 2547 (ตุลาคม 2546-เมษายน 2547). ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2563, จาก http://www.ops.moc.go.th/ewt_news.php?nid=229&filename=index
- สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสูง จังหวัดขอนแก่น. (2562). หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2563, จาก <https://district.cdd.go.th/samsung/services/>
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนนทบุรี. (2559). ลงทะเบียนผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP). ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2561, จาก <https://nonthaburi.cdd.go.th/>
- สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน. (2562). กรอบการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ปี 2562-2565. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2563, จาก <https://cep.cdd.go.th/>
- สุวิมล ว่องวาณิช และนางลักษณ วิรัชชัย. (2546). แนวทางการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวณี ตรีพุทธรัตน์. (2547). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการนำหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ไปใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ฐานภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy to Action*. Boston : Harvard Business School Press.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. (1973). *Organization and Management*. 4th ed. New York : McGraw-Hill Book.
- Owens, J. (2001). *Organizational Behavior in Education: Instructional Leadership and School Reform* (7th ed). Boston : Allyn & Bacon.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences* 2nd edition. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Schumacher, R.E., & Lomax, R. G. (2010). *A Beginners Guide to Structural Equation Modeling: SEM*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates.
- Steers, R. M. (1973). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. San Marino : Good Year Publishing Company Inc.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. New York : Harper Collin Publishers Inc.

ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการป้องกันทุจริตกับผลการดำเนินงาน ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

The Relationship between Fraud Prevention and The Performance of Higher Education Institutions in Thailand

สุมินตรา ภูเนตร^{*} อิงอร นาชัยฤทธิ์² และอุทิศ พงศ์จิรวัดมน³

Sumintra Poonate^{*} Ingorn Nachairit² and Utis Bhongchirawattana³

Received : April 13, 2020 Revised : June 13, 2020 Accepted : June 29, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างกลไกการป้องกันทุจริตกับผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จำนวน 90 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า กลไกการป้องกันทุจริต ด้านการควบคุมภายใน ด้านการตรวจสอบภายใน การเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลและกิจกรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนควบคุมการป้องกันการทุจริตในองค์กร เพื่อช่วยให้การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

คำสำคัญ : กลไกการป้องกันทุจริต ผลการดำเนินงาน สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

^{*} นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{*} Master Student, Master of Accountancy, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

Abstract

The objective of this research was to test the relationship and the effect between fraud prevention and the performance of higher education institutions in Thailand. Questionnaires are used as a tool to collect data, 90 executives of higher education institutions in Thailand responded in the study. The statistical techniques used for data analysis were mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. The result of the study indicates that fraud prevention in the aspects of the internal control system, internal audit, and strengthening the good governance and corporate events had positive relationships with and effect on performance as a whole. Therefore, executives of higher education institutions in Thailand should use this information from the research on planning and as a guideline to prevent fraud and corruption in the organization. This will enable them to develop and advance a fraud prevention strategy so that the performance of higher education institutions in Thailand will be efficient and achieve the objectives of the organization.

Keywords : Fraud Prevention, Performance, Higher Education Institutions in Thailand

1. บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับการทุจริต อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความเสี่ยงและซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาการทุจริตในภาครัฐ แม้หลายประเทศได้ก้าวเข้าสู่ความทันสมัยแต่การทุจริตยังคงเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กร แม้แต่ในระบบการบริหารราชการสมัยใหม่การทุจริตยังคงเกิดขึ้น (โกวิทย์ พวงงาม, 2559 : 34) โดยรูปแบบการทุจริตอาจแตกต่างจากเดิม คือ การทุจริตทางตรงไม่ซับซ้อน เช่น การรับสินบนจากการจัดซื้อสินค้า บริการและงานก่อสร้างของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น แต่ในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นการทุจริตที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เช่น การทุจริตเชิงนโยบาย การทุจริตข้ามแดนข้ามชาติ ที่เชื่อมโยงไปสู่อาชญากรรมอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของภาครัฐในวงกว้าง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562 : 4) ดังนั้น องค์กรภาครัฐและเอกชนควรส่งเสริมและสนับสนุนการมีความโปร่งใส ปฏิบัติตามหลักคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงความซื่อสัตย์สุจริตในองค์กร โดยกำหนดให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต เพื่อใช้เป็นแนวทางการขับเคลื่อนด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จและได้ประสิทธิภาพตามที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจึงต้องหาแนวทางหรือวิธีป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ลดน้อยลงหรือหมดไปจากสังคมไทย

กลไกการป้องกันทุจริต (Fraud Prevention) เป็นแนวปฏิบัติด้านการป้องกันการทุจริตในองค์กร เพื่อช่วยไม่ให้เกิดการก่อทุจริตขึ้นหรือช่วยป้องกันให้มีการทุจริตน้อยลง โดยกลไกการป้องกันทุจริตนี้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกฝ่ายในองค์กร ไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบของคนใดคนหนึ่ง ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการออกแบบแนวทางการป้องกันไม่ให้มีการทุจริตเกิดขึ้น เนื่องจากหากองค์กรมีมาตรการการป้องกันการทุจริตที่ดีจะสามารถช่วยทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ (อุษณา ภัทรมนตรี, 2555 : 12-2) โดยกลไกในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับปัญหาการทุจริตที่ส่งสมมายาวนานและรูปแบบการทุจริตที่ปรับเปลี่ยนไป เทคนิคหรือกลไกที่หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ต้องใช้ นอกจากต้องมีความซับซ้อนมากขึ้นแล้วการกำกับ ติดตามผลการปฏิบัติต้องดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้สามารถ ป้องกันหรือช่วยให้การทุจริตเกิดขึ้นน้อยที่สุดที่มีความจำเป็นเช่นกัน โดยกลไกที่หน่วยงานภาครัฐต้องปฏิบัติประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting) 2) ด้านการควบคุมภายใน (Internal Control System) 3) ด้านการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และ 4) ด้านการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลและกิจกรรมในองค์กร (Strengthening the Good Governance and Corporate Events) (กรมบัญชีกลาง, 2556 : 39) โดยการกำหนดและปฏิบัติตามกลไกการป้องกันทุจริตดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ ส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายที่วางแผนไว้

ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นผลลัพธ์ที่ถูกกำหนดในการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กรหรือ หน่วยงานต่างๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้ผลลัพธ์ดังกล่าว ตลอดจนนำไปใช้ในการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การบริหารงานขององค์กรที่จะช่วยให้เข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่าเป็นไปตามความคาดหวังที่องค์กรกำหนดหรือไม่ พร้อมใช้ เป็นแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ช่วยส่งผลให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของทุกๆ องค์กร (กล้าหาญ ณ น่าน, 2559: 5) ผลการดำเนินงานประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (Effectiveness of Mission Statement) 2) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development) (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2562 : 14) ซึ่งผลการดำเนินงานนั้นจะช่วยสะท้อนให้เห็นภาพว่าองค์กรนั้นมีศักยภาพในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็น ถึงศักยภาพขององค์กรในการบริหารจัดการองค์กรที่ดี สามารถบรรลุเป้าหมายและเสริมสร้างแรงจูงใจและความสนใจแก่ พนักงานให้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้

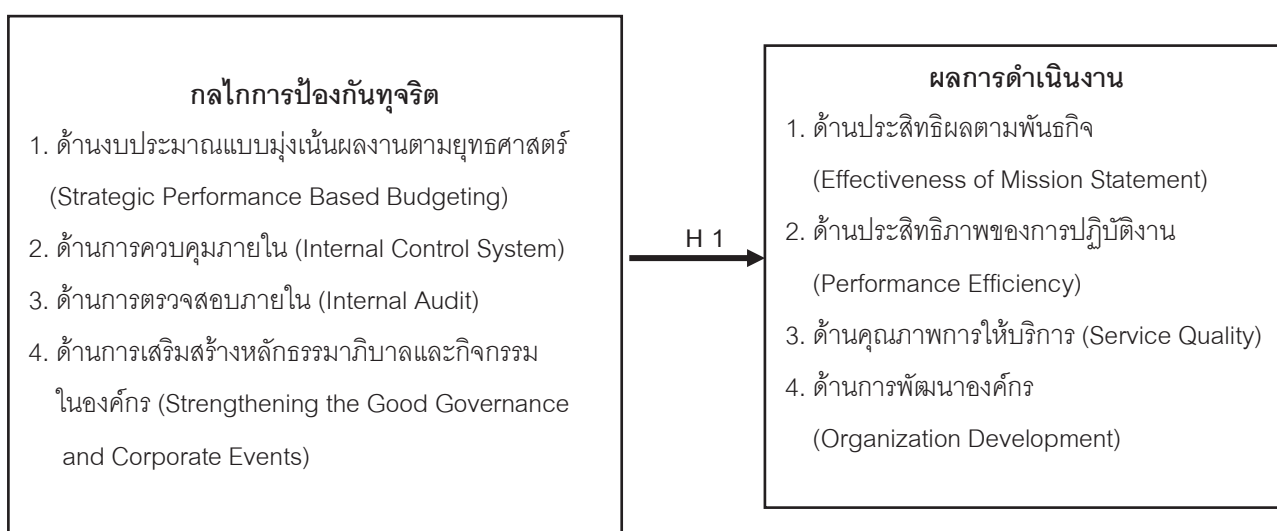
สถาบันอุดมศึกษา (Higher Education Institutions) เป็นสถาบันที่สังกัดในสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผลิตบัณฑิต และให้บริการการศึกษาขั้นสูง เป็นแหล่งรวมองค์ความรู้ ศาสตร์ และวิทยาการแขนงต่าง ๆ ตลอดจนเป็นบ่อเกิดแห่งนวัตกรรมทางการศึกษา การวิจัย เทคโนโลยี และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศ โดยการพัฒนาความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษาต้องใช้กลไกของธรรมาภิบาล คุณภาพการศึกษาการกำกับมาตรฐาน โดยมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาได้มีความเป็นอิสระและสามารถทำการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีความคล่องตัวและมี เสรีภาพมากยิ่งขึ้น โดยกลไกการป้องกันทุจริตนับเป็นสิ่งสำคัญและสิ่งจำเป็นต่อการบริหารผลการดำเนินงานของสถาบัน ศึกษาอย่างมาก เพราะหากสถาบันอุดมศึกษาไม่มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ขาดการประเมินความเสี่ยง และไม่มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมแล้ว โอกาสเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตในองค์กรย่อมสูง และทำให้กระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นเพื่อให้การบริหารผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ สถาบันอุดมศึกษาจึงจะต้องมีการจัดให้มีกลไกการป้องกันทุจริตขึ้นภายใน สถาบันอุดมศึกษาของตนเองที่สามารถปฏิบัติได้จริงและเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของตนเอง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 : เว็บไซต์)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการป้องกันทุจริตกับผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่ากลไกการป้องกันทุจริตมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงานหรือไม่ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาระบบการป้องกันการทุจริตของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับหน่วยงานของตนเอง เพื่อให้ผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษานั้นมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ กลไกการป้องกันทุจริตเป็นตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1 โมเดลกลไกการป้องกันทุจริตและผลการดำเนินงาน



2.1 กลไกการป้องกันทุจริต (Fraud Prevention) หมายถึง แนวปฏิบัติที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตเกิดขึ้นในองค์กร ช่วยให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานในองค์กร ช่วยลดความเสี่ยงของการเกิดทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรประกอบด้วย

2.1.1 ด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting) หมายถึง การกำหนดกระบวนการจัดสรรงบประมาณที่เริ่มจากการระบุพันธกิจขององค์กร เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนกลยุทธ์ ตลอดจนมีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้เพื่อให้ได้ผลผลิต และผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์

2.1.2 ด้านการควบคุมภายใน (Internal Control System) หมายถึง กระบวนการกำหนดกลไกเพื่อสร้างความมั่นใจว่ากิจกรรมในการดำเนินการของหน่วยงานจะประสบความสำเร็จ ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศ และการสื่อสารและการติดตามประเมินผล

2.1.3 ด้านการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) หมายถึง การกำหนดกิจกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งหลักประกันอย่างเที่ยงธรรมว่าระบบการควบคุมภายใน ทั้งในด้านการเงินและการบริหารงานมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร รวมถึงการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น

2.1.4 ด้านการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลและกิจกรรมในองค์กร (Strengthening the Good Governance and Corporate Events) หมายถึง การสร้างกลไกและสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานในภาคราชการ โดยการจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่

2.2 ผลการดำเนินงาน (Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประสบความสำเร็จจากการดำเนินงานและการบริหารจัดการทำงานขององค์กรที่ได้ประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (Effectiveness of Mission Statement) หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยวัดจากผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และเป้าหมายที่วางไว้ อย่างชัดเจนรวมถึงมีกระบวนการในการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานขององค์กรตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้

2.2.2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามแผนปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้ตามวัตถุประสงค์ ถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดการสูญเปล่า เป็นต้น

2.2.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การให้บริการด้วยมาตรฐานเกิดคุณภาพในทุกส่วนขององค์กรต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งองค์กร โดยมีหลักหรือแนวทางการให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการที่เกิดความประทับใจ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการอย่างมีมาตรฐาน โดยเป็นไปตามข้อกำหนด นโยบาย โดยเน้นไปที่การสร้าง ความพึงพอใจและความเหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการดำเนินงาน

2.2.4 ด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development) หมายถึง ความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ทั้งในส่วนการวางแผนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาศักยภาพของบุคคลและสมาชิกขององค์กรให้ดีขึ้น การพัฒนาระบบการทำงาน และพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ การนำเอาความรู้ในด้านศาสตร์ของพฤติกรรมองค์กรมาใช้ในการสร้าง

ความร่วมมือกับหมู่สมาชิกขององค์กรในการปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของบุคคลเหล่านั้นและเป้าหมายขององค์กร

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษามีปัญหาด้านการทุจริตที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากทั้งในด้านจำนวนเงินหรืองบประมาณที่ต้องสูญเสียไป เช่น คดีทุจริตเงินสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อคุณภาพการจัดการศึกษา และความน่าเชื่อถือ รวมถึงภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าแนวคิดกลไกการป้องกันทุจริตเป็นส่วนสำคัญขององค์กรที่จะช่วยเป็นแนวป้องกันและหยุดยั้งการทุจริตไม่ให้เกิดขึ้นในองค์กร ช่วยให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานในองค์กร ช่วยลดความเสี่ยงของการทุจริตที่อาจเกิดในองค์กร และช่วยให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มรกต ศิริวัฒนาโรจน์ (2556: บทคัดย่อ) พบว่า วิธีที่ป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ได้ประสิทธิภาพและสามารถลดการทุจริตในองค์กร คือการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลและกิจกรรมในองค์กร มีการฝึกอบรมและปลูกจิตสำนึกในด้านจริยธรรม มีการบังคับใช้กฎหมาย การวางระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของชินกมล มีศิลป์ (2560: บทคัดย่อ) พบว่า การตรวจสอบภายในด้วยบทบาทการให้คำปรึกษาสามารถส่งเสริมและพัฒนาแนวทางการป้องกันการทุจริตภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งเป็นสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย: กลไกการป้องกันทุจริตมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จำนวน 155 คน (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2562 : เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 155 ชุด ได้รับตอบกลับและเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด จำนวน 90 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับที่ตอบสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 58.06 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker et al. (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ รวมระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล 40 วัน

3.2 การวัดคุณลักษณะตัวแปร

กลไกการป้องกันทุจริตเป็นตัวแปรอิสระสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านงบประมาณ งบประมาณเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ คือ การกำหนดเป้าหมาย พันธกิจ นโยบายการจัดสรรงบประมาณ ให้เชื่อมโยงกับทรัพยากร และผลลัพธ์ขององค์กร 2) ด้านการควบคุมภายใน วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ คือ สภาพแวดล้อมควบคุมการดำเนินงาน การประเมินความเสี่ยง การมีกิจกรรมการควบคุมที่ดี การติดตามการประเมินผลของการปฏิบัติงาน 3) ด้านการตรวจสอบภายใน วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ คือ โครงสร้างการบริหารการตรวจสอบภายใน การตรวจสอบการปฏิบัติงาน หน่วยงานด้านการตรวจสอบภายใน และ 4) ด้านการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลและ

กิจกรรมในองค์กร วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ คือ การบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล การสร้างจิตสำนึกของบุคลากร การกำหนดมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรมผลการดำเนินงานเป็นตัวแปรตามสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ คือ ผลลัพธ์การดำเนินงาน และการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ขององค์กร ผลลัพธ์บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- 2) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ คือ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และได้ประโยชน์สูงสุดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านคุณภาพการให้บริการวัดด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ คือ ประสิทธิภาพการให้บริการ และ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร
- วัดด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ คือ ศักยภาพขององค์กรในการบริหารงานอย่างมีระบบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการองค์กร

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นโดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งกลไกการป้องกันทุจริต มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.568 – 0.830 และผลการดำเนินงานซึ่งค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.455 – 0.803 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552: 90) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมาก และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (Nunnally, 1978: 244) ซึ่งกลไกการป้องกันทุจริต มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.865 - 0.927 และผลการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.814 – 0.876 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair et al. (2006) ได้เสนอว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการป้องกันทุจริตกับผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ POI} = \beta_0 + \beta_1\text{SPB} + \beta_2\text{ICS} + \beta_3\text{IAC} + \beta_4\text{SGC} + e$$

เมื่อ POI แทน ผลการดำเนินงานโดยรวม

SPB แทน กลไกการป้องกันทุจริต ด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์

ICS แทน กลไกการป้องกันทุจริต ด้านการควบคุมภายใน

IAC แทน กลไกการป้องกันทุจริต ด้านการตรวจสอบภายใน

SGC แทน กลไกการป้องกันทุจริต ด้านการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลและกิจกรรมในองค์กร

e แทน ค่าความคลื่อนของการพยากรณ์

4. ผลลัพธ์จากการวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของกลไกการป้องกันทุจริตกับผลการดำเนินงานโดยรวมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

ตัวแปร	POI	SPB	ICS	IAC	SGC	VIFs
$\bar{X}$	3.588	4.247	3.964	4.039	4.092	
S.D.	0.710	0.709	0.772	0.803	0.810	
POI	-	0.782*	0.886*	0.858*	0.827*	
SPB		-	0.805*	0.789*	0.769*	3.343
ICS			-	0.859*	0.817*	4.983
IAC				-	0.814*	4.693
SGC					-	3.712

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระกลไกการป้องกันทุจริต มีค่าตั้งแต่ 3.343 – 4.983 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกลไกการป้องกันทุจริต แต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน (POI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.782 – 0.886 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงาน (POI) ดังนี้

$$POI = 0.308 + 0.061SPB + 0.411ICS + 0.231IAC + 0.177SGC$$

ซึ่งจากสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าผลการดำเนินงานโดยรวม (POI) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 107.557$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.827 (ตาราง 2) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกลไกการป้องกันทุจริต แต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงานโดยรวม (POI) ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงานโดยรวมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

กลไกการป้องกันทุจริต	ผลการดำเนินงานโดยรวม (POI)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.308	0.191	1.612	0.111
ด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้น ผลงานตามยุทธศาสตร์ (SPB)	0.061	0.081	0.759	0.450
ด้านการควบคุมภายใน(ICS)	0.411	0.090	4.548*	<0.0001
ด้านการตรวจสอบภายใน (IAC)	0.231	0.084	2.738*	0.008
ด้านการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาล และกิจกรรมในองค์กร (SGC)	0.177	0.074	2.378**	0.020
F = 107.557 p < 0.0001 Adj R ² = 0.827				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) กลไกการป้องกันทุจริต ด้านการควบคุมภายใน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากระบบการควบคุมภายในเป็นกระบวนการกำหนดกลไกเพื่อส่งเสริมให้มีกิจกรรมการควบคุมในทุกระดับและทุกส่วนงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การนำระบบควบคุมภายในมาใช้ในองค์กรช่วยป้องกันหรือลดความเสี่ยงการทุจริต ลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น ช่วยให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย คำสั่ง นโยบาย สัญญา ตลอดจนควบคุมกำกับดูแลทรัพย์สินขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จันทนา สาขากกร และคณะ (2557: 2-12-2-26) กล่าวว่า การเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งมีการประเมินความเสี่ยงของระบบการควบคุมภายในจะช่วยให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานในองค์กรได้ดีขึ้น ดังนั้น การมีระบบควบคุมภายในที่ดีจึงเป็นกลไกที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน ระบบควบคุมเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดแผนและดำเนินการตามแผนและยังเป็นเครื่องมือในการช่วยลดการทุจริตได้ด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Philip (2018 : Abstract) พบว่าระบบควบคุมภายในเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตรวจสอบและยับยั้งการทุจริตข้อโกงในหน้าที่ และสามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการขององค์กร การควบคุมภายในที่แข็งแกร่งมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือองค์กรในการตรวจจับและป้องกันการทุจริตเงินเดือน

2) กลไกการป้องกันทุจริต ด้านการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นกลไกอย่างหนึ่งในการป้องกันการทุจริตภาครัฐ และเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเป็นเครื่องมือของผู้บริหารโดยให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระ ประเมินความเสี่ยงของการเกิดทุจริต และให้แนวทางในการบริหารจัดการทุจริตในองค์กร รวมถึงเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน (2553 : 22-23) กล่าวว่า การตรวจสอบภายในมีส่วนผลักดันความสำเร็จต่อการป้องกันการทุจริต ดังต่อไปนี้ 1) ป้องกันการประพฤติมิชอบหรือการทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจนทำให้การทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งเพิ่มโอกาสความสำเร็จของงาน 2) ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ขององค์กร และ 3) ส่งเสริมให้เกิดการจัดสรรการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัย Petrascu and Tieanu (2014 : Abstract) พบว่า การตรวจสอบภายในเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต ช่วยตรวจสอบและประเมินศักยภาพของระบบควบคุมภายในที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้ว่ามีคุณภาพหรือไม่ รวมถึงติดตามประเมินผลความสามารถในการป้องกันและค้นหาการทุจริต ข้อผิดพลาดและการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายบริหารในการปรับเปลี่ยนแก้ไขข้อบกพร่องการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนดูแลการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้คุ้มค่ามากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนยันทน์ ภัทริวิโรจน์ (2561 : 478-479) พบว่า การนำการตรวจสอบภายในมาใช้ในการควบคุมการบริหารงานสามารถเป็นกลไกในการสอบทานการปฏิบัติงานหรือแผนงานเพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ และมีกระบวนการกำกับดูแลที่เหมาะสม ช่วยประเมินว่าการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสม และคุ้มค่า และช่วยลดความเสี่ยงการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร

3) กลไกการป้องกันทุจริต ด้านการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลและกิจกรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากการป้องกันทุจริตโดยยึดหลักธรรมาภิบาลจะช่วยให้องค์กรมีความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ ลดปัญหาการทุจริตและทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พันธกิจเป้าหมาย นโยบาย ขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะธิดา อภัยภักดิ์ (2561 : บทคัดย่อ) พบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาการทุจริตในสังคมไทย นอกจากการใช้กฎหมายในการจัดการแล้วยังแล้ว ควรนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาลมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ควรจะต้องมีการสร้างเครื่องหมายแห่งความดีให้เกิดขึ้นกับตัวเองและสังคม ซึ่งเป็นปรัชญาที่ดีซึ่งแนวทางในการดำเนินชีวิตของประชาชนทุกระดับรวมถึงระดับรัฐบาลในการพัฒนาและบริหารและสอดคล้องกับงานวิจัย สราวุธ ดวงจันทร์ (2560 : 119-124) พบว่า การส่งเสริมให้องค์กรนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กรสามารถช่วยป้องกันการทุจริตในองค์กรได้ เป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีและสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานและการทำงานในองค์กร อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบการใช้งบประมาณทรัพยากรและยังใช้ประเมินผลการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานได้ด้วย

4) กลไกการป้องกันทุจริต ด้านงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากมีปัญหาการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์และงบประมาณ การกำหนดผลผลิต/โครงการที่รองรับจัดสรรงบประมาณรายปี ส่วนใหญ่ไม่เชื่อมโยงกับเป้าหมายและผลสำเร็จของยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณได้อย่างแท้จริง ขาดความชัดเจนในการเชื่อมโยงเป้าหมายการให้บริการขององค์กร ทำให้ไม่ประสานสอดคล้องต้องกันกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งเพื่อให้สามารถจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสและมีความเป็นธรรม ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานเป็นระบบงบประมาณที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดพันธกิจขององค์กรเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ อย่างเป็นระบบ มีการติดตามและประเมินผล เพื่อวัดผลสำเร็จของงานโดยการเชื่อมโยงการบริหารจัดการทรัพยากร การเงิน และพัสดุ ที่สะท้อนให้เห็นผลสำเร็จของงานต่างๆ ภายใต้ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุรวุฒิ ตั้งดี (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาทในภาพรวม พบว่า มีปัญหาสูงสุดในด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ รองลงมาคือ ด้านการเพิ่มขอบเขตความครอบคลุมงบประมาณ กับด้านการประมาณการรายจ่ายล่วงหน้าระยะปานกลาง เนื่องจากระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ นั้นเป็นระบบงบประมาณที่คำนึงถึงผลผลิตและผลลัพธ์ของงานให้เป็นไปตามพันธกิจ

ขององค์กร ซึ่งแสดงความเชื่อมโยงระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับงานที่เกิดขึ้นว่ามีความแบบมุงเน้นผลงาน คือ การวัดผลการดำเนินงาน โดยกำหนดหน่วยนับในการตรวจวัดและประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งการวัดผลการดำเนินงานนี้จะต้องชัดเจน สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้จริงและเหมาะสมกับเวลา ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานแบบมุงเน้นผลงานงานตามยุทธศาสตร์หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำคำสั่งมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรมที่ชัดเจน มีการกำหนดผลผลิตที่ต้องการให้เกิดขึ้นไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการ และที่สำคัญหน่วยงาน จะต้องมีการคุมค่าน้อยเพียงใด โดยมีการติดตาม ประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัย ญาดา แก้วตา (2556 : 142) พบว่า ปัญหาการบริหารงบประมาณแบบมุงเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กรการบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดอุดรธานี มีปัญหาสูงสุดด้านกลยุทธ์ในการวางแผนงบประมาณ การกำหนดนโยบายแผนงาน และโครงการ ซึ่งขาด ขั้นตอนในการพิจารณา โครงการตามหลักวิเคราะห์โครงการ ทำให้ไม่สามารถมั่นใจได้ว่าโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ สอดคล้องกับลำดับความสำคัญตามยุทธศาสตร์ ทั้งนี้เพราะระบบงบประมาณแบบมุงเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์นั้นเป็น วิธีการดำเนินการที่เป็นระบบ ซึ่งจะต้องมีการระบุพันธกิจขององค์กร เป้าหมายและวัตถุประสงค์ และมีการประเมินผล สำเร็จอย่างสม่ำเสมอ โดยการเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้เพื่อให้ได้ผลผลิต และผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันกับ เป้าหมายวัตถุประสงค์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ เพื่อสะท้อนให้เห็นผลสำเร็จของงานหรือพันธกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสิ่งสำคัญในการจัดทำงบประมาณประชุมพิจารณาทบทวนโครงการก่อนดำเนินการก่อนทุกครั้ง และในการเขียน โครงการจะต้องมีการระบุถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในการบริหาร งบประมาณแบบมุงเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลไกการป้องกันทุจริตกับผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ในประเทศไทย การวิจัยในอนาคตอาจใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยงานภาครัฐอื่น หรือธุรกิจเอกชนมาศึกษาเปรียบเทียบกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง และทำให้นักวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี และสถาบันอุดมศึกษาควรศึกษาและให้ความสำคัญกับ ระบบงบประมาณแบบมุงเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสามารถวัดความคุ้มค่าของการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยกลไกของระบบเองจะเป็นตัวสะท้อนความโปร่งใสและวินัยในการใช้จ่ายเงิน อันเป็นการช่วยป้องกันการทุจริตได้ในทางหนึ่ง และควรเพิ่มวิธีการศึกษาโดยการส่งแบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เนื้อหาผลลัพธ์การวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.2 ประโยชน์ของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงกลไกการป้องกันทุจริตให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากกลไกการป้องกันทุจริตและผลการดำเนินงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษานั้นมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้ตั้ง วัตถุประสงค์ไว้ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นข้อมูลในการศึกษาและวิจัยพัฒนาแนวทางการป้องกันการทุจริตให้มีคุณภาพ เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยในอนาคต

6. สรุปผลการวิจัย

กลไกการป้องกันทุจริต ด้านระบบการควบคุมภายใน ด้านการตรวจสอบภายใน และด้านการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลและกิจกรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ควรนำกลไกการป้องกันทุจริต ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการควบคุมภายใน 2) ด้านการตรวจสอบภายใน และ 3) ด้านการเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลและกิจกรรมในองค์กร มาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนเอง เพื่อเป็นแนวป้องกันการทุจริตมิให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุม ตรวจสอบ และกำกับดูแลกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงของการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานเพื่อช่วยให้ผลการดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อช่วยการบริหารจัดการองค์กรมีความโปร่งใส และช่วยให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. (2556). แนวทางการตรวจสอบและป้องกันการทุจริตภาครัฐ. ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/mjaw/mdmy/~edisp/webportal16200032042.pdf>.
- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2562). สถาบันอุดมศึกษาในสังกัด. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.mhesi.go.th/home/index.php/service/45-education-service/96-higher-education-service>.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกระทรวงศึกษาธิการปีงบประมาณ 2562. ค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=51002&Key=news20>.
- กล้าหาญ ณ น่าน. (2559). การจัดการผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2559). การจัดการปัญหาการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- จันทนา สาขากร นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทพร. (2557). การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพฯ : ทีพีเอ็น เพรส.
- จิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน. (2553). การตรวจสอบภายในภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชื่นกมล มีศิลป์. (2560). การส่งเสริมการป้องกันการทุจริตภาครัฐด้วยกลยุทธ์การตรวจสอบภายในอย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา: สำนักงานกิจการยุติธรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตรศาสตร การค้าระหว่างประเทศ คณะนิติศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ญาดา แก้วตา. (2556). สภาพและปัญหาการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

- ธัญนันท์ ภัทริวิริยโกสิน. (2561). การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับบทบาทผู้ตรวจสอบภายในต่อการบริหารความเสี่ยงการทุจริตในองค์กร. *วารสารการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม*, 1(2), 478-483.
- ปิยะธิดา อภัยภักดี. (2561). แนวทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*, 13(1), 1-3.
- มรกต ศิริวัฒนาโรจน์. (2556). การทุจริตในการบริหารโรงพยาบาลภาครัฐของไทย: ศึกษาการบริหารยุทธศาสตร์เพื่อป้องกันการทุจริต. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์วิทยาลัยบริหารรัฐกิจและรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). ระเบียบวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสารคาม.
- สราวุธ ดวงจันทร์. (2560). ระบบการควบคุมภายในที่ดีและธรรมาภิบาลที่มีต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัตรศึกษานิพนธ์ระดับบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2558, จาก <http://www.mua.go.th/Responsibilities.html#>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2562). คู่มือการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2562, จาก http://www.ago.go.th/news_62/kpr1_250462.pdf.
- สุรวุฒิ ตั้งดี. (2558). การศึกษาการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท. *วารสารวิจัยและพัฒนาวิจัยโดยองค์กรในพระบรมราชูปถัมภ์*, 10(3), 115-123.
- อุษณา ภักขมณตรี. (2555). การตรวจสอบสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักส์ จำกัด.
- Aaker, D.A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research* (7th ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics: for contemporary decision making* (4th ed.). New York : John Wiley and Son.
- Hair, J.F., Black, W.C., & Erson, R. E. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey : Pearson.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York : McGraw-Hill.
- Petrescu, D., & Tieanu, A. (2014). The role of internal audit in fraud prevention and detection. *Procedia Economics and Finance*, 16(1), 489-497. Retrieved from [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00829-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00829-6).
- Philip, T. (2018). *Analyzing internal controls of SMEs in the retail sector: a case study of grocers in the Caribbean*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2075877379?accountid=50152>.

ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมทางการเงินกับคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

The Relationship between Accounting Control and Accounting Information Quality of Logistics Businesses in Thailand

ณัฐนันท์ อุบลครุฑ* กฤตยาวิทย์ เกตุวงศ์² และวาราวรรณ ชูวิรัช³

Nutthanun Ubonkrut* Krittayawadee Gatewongsa² and Warawan Chuwiruch³

Received : April 15, 2020 Revised : June 27, 2020 Accepted : June 29, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมทางการเงินกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย จำนวน 115 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test, การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมทางการเงินด้านการกำหนดวิธีการในการบันทึกรายการทางบัญชีด้านการรักษาความปลอดภัยสำหรับทรัพย์สินและข้อมูล ด้านการแบ่งแยกหน้าที่ ด้านการจัดทำเอกสารและการบันทึก และด้านการตรวจสอบการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการควบคุมทางการเงิน ซึ่งส่งผลให้ข้อมูลทางการเงินของธุรกิจมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือ สามารถนำข้อมูลทางการเงินมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ลดความเสี่ยงและความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น

คำสำคัญ : การควบคุมทางการเงิน คุณภาพข้อมูลทางการเงิน ธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

Abstract

The purpose of this research was to study the relationship between accounting control and accounting information quality of logistics businesses in Thailand. The data was collected from 115 accounting executives logistics businesses in Thailand. The statistics used in the data analysis were, t-test, F-test, multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The result of the research showed that accounting control accounting records, physical and information controls, separation of duties, documenting and recording, and performance audit had positive relationships with and effect on accounting information quality. According to the results, executives should pay attention to accounting controls. This will result in the accounting information of the business to have accuracy, completeness, quality and reliability. Able to use accounting information for business management efficiency, causing the business to achieve its goals reduce risk and errors that may occur.

Keyword : Accounting Control, Accounting Information Quality,
Logistics Businesses in Thailand

1. บทนำ

ปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว เป็นผลเนื่องมาจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เน้นความรวดเร็ว สะดวกสบายมากขึ้น การเชื่อมต่อระบบคมนาคมที่หลากหลายรูปแบบ รวมไปถึงการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) (เกษรา ธัญลักษณ์ภาคย์, 2555) การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นนี้ส่งผลให้ภาคธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวและเตรียมความพร้อมต่อสภาวะการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจจึงต้องมีขั้นตอนในการวางแผน การดำเนินงาน การบริหารจัดการที่มีความซับซ้อนและรัดกุมมากขึ้นตามไปด้วยและอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญคือการที่ธุรกิจมีการควบคุมทางการเงินบัญชีที่ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งการควบคุมทางการเงินบัญชีถือเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้เกิดข้อมูลทางการเงินบัญชีที่มีคุณภาพ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำข้อมูลมาใช้ตัดสินใจ วางแผนหรือควบคุมการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ธุรกิจได้กำหนดไว้ (จันทนา สาขากร และคณะ, 2557 : 2-2) ดังนั้น ภาคธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับการควบคุมทางการเงินบัญชีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา ลดความผิดพลาดหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ช่วยให้การปฏิบัติงานทางการเงินบัญชีของธุรกิจมีความถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลให้ข้อมูลทางการเงินบัญชีของธุรกิจมีคุณภาพและความน่าเชื่อถือสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

การควบคุมทางการเงินบัญชี (Accounting Control) เป็นนโยบายและวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาสินทรัพย์ของธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นบทบาทในการควบคุมทางการเงินบัญชี

เพื่อประกันความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินบัญชีให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธุรกิจ (วิลโลว์ วีระปรีชา และคณะ, 2562 : 9) เช่น การมีระบบยืนยันตัวตนที่สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลของธุรกิจ การใช้โปรแกรมทางบัญชีในการบันทึกและประมวลผลข้อมูลทำให้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับมีความถูกต้อง รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เป็นต้น การควบคุมทางการเงินบัญชี ประกอบด้วย การกำหนดวิธีการในการบันทึกรายการทางบัญชี (Accounting Record) การรักษาความปลอดภัยสำหรับสินทรัพย์และข้อมูล (Physical and Information Control) การแบ่งแยกหน้าที่ (Separation of Duties) การจัดทำเอกสารและการบันทึก (Documenting and Recording) และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Performance Auditing) (เมธสิทธิ์ พูลดี, 2550 : 32) ซึ่งการควบคุมทางการเงินบัญชีเป็นกระบวนการสำคัญของการบริหารจัดการธุรกิจ เมื่อธุรกิจมีการควบคุมทางการเงินบัญชีที่เหมาะสมจะส่งผลให้ข้อมูลทางการเงินบัญชีของธุรกิจมีคุณภาพและความน่าเชื่อถือ ทำให้สามารถนำข้อมูลทางการเงินบัญชีที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจบริหารจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คุณภาพข้อมูลทางการเงินบัญชี (Accounting Information Quality) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานทางการเงินการควบคุมทางการเงินบัญชีเป็นคุณลักษณะของข้อมูลทางการเงินการวิเคราะห์ที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจสำหรับผู้ใช้งบการเงิน โดยข้อมูลทางการเงินบัญชีเป็นสารสนเทศที่เก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินงานของกิจการมาทำการบันทึก วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ได้ ซึ่งจะนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้ในรูปแบบของงบการเงินให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งข้อมูลทางการเงินบัญชีที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย ความเข้าใจได้ (Understandability) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) ความเชื่อถือได้ (Reliability) และการเปรียบเทียบกันได้ (Comparability) (สมเดช วจนศรีเสถียร, 2560 : 33-35) คุณภาพข้อมูลทางการเงินบัญชีถือเป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่สำคัญในการดำเนินงานของธุรกิจ เนื่องจากข้อมูลทางการเงินบัญชีเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ทำให้ผู้ใช้งบการเงินทราบถึงฐานะทางการเงินของธุรกิจ สามารถเปรียบเทียบและใช้ข้อมูลในอดีตเพื่อพยากรณ์ข้อมูลทางการเงินของธุรกิจในอนาคตได้ ทำให้ทราบถึงโอกาสในการลงทุน การอยู่รอดและปรับตัวของธุรกิจในระยะยาว (รองเอก วรณพฤกษ์, 2561) ดังนั้นข้อมูลทางการเงินบัญชีที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการของธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโลจิสติกส์ที่กำลังได้รับความนิยมและเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ หากธุรกิจโลจิสติกส์มีข้อมูลทางการเงินบัญชีที่มีคุณภาพ จะช่วยให้มีการวางแผนและการตัดสินใจที่ถูกต้องมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจโลจิสติกส์สามารถเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ธุรกิจโลจิสติกส์ (Logistics Businesses) เป็นธุรกิจที่ดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการด้านการลำเลียงเคลื่อนย้ายเอกสารหรือสิ่งของ การรับฝากจัดเก็บสินค้า การคัดแยก การขนส่งและนำจ่ายทั้งในและต่างประเทศ รวมไปถึงการวางแผนและออกแบบด้านการขนส่ง โดยธุรกิจโลจิสติกส์นับว่าเป็นธุรกิจที่เป็นฟันเฟืองสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากธุรกิจโลจิสติกส์เป็นธุรกิจที่สนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจการค้าและการบริการทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคเกษตรกรรม สามารถช่วยยกระดับศักยภาพของกระบวนการผลิต การกระจายสินค้าและบริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดทั้งด้านของเวลา ต้นทุนและคุณภาพ นอกจากนี้ธุรกิจโลจิสติกส์กำลังได้รับความสนใจจากนักลงทุนชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมากเป็นผลมาจากการเติบโตแบบก้าวกระโดดของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ และเป็น 1 ใน 5 สาขาธุรกิจที่เร่งรัดเปิดเสรีภายใต้กรอบความตกลงการค้าบริการของอาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Services: AFAS) (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2556) รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล มีการส่งเสริมเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) และเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคใต้ (Southern Economic Corridor: SEC) โดยเป็นโครงการที่รัฐบาลได้เตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมาย รวมไปถึงกฎระเบียบและสิทธิประโยชน์ เช่น

การอำนวยความสะดวกให้กิจกรรมโลจิสติกส์เกิดความคล่องตัวขึ้น การให้สิทธิประโยชน์ลดหย่อนภาษีทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์กลายเป็นธุรกิจที่มีคู่แข่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นโดยตลอด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561) ดังนั้นธุรกิจโลจิสติกส์จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลอย่างยิ่งต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินการบัญชีของธุรกิจ สามารถนำข้อมูลทางการเงินมาบริหารจัดการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจให้มีความเจริญเติบโต เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการอยู่รอดในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ

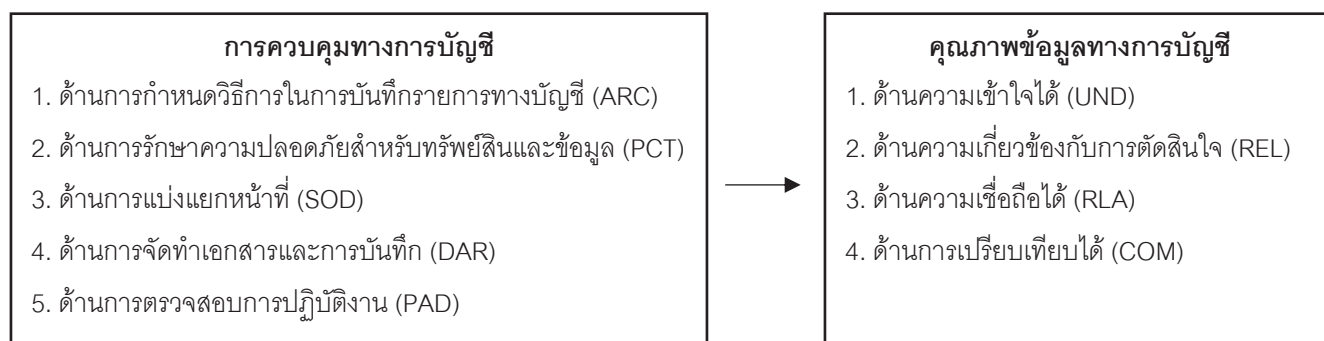
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมทางการเงินกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินการบัญชีของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่าการควบคุมทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข้อมูลทางการเงินการบัญชีหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการควบคุมทางการเงินการบัญชีของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ข้อมูลทางการเงินการบัญชีมีคุณภาพ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ ส่งผลให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์และกำหนดทิศทางของธุรกิจในอนาคต

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยได้มีผู้ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมทางการเงินการบัญชีกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินการบัญชี ได้แก่ ฉัตรทริกา จินุสรณ์ (2562) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการป้องกันการทุจริตที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในประเทศไทย และ สมใจ พวงนิล (2554) ได้ศึกษา ผลกระทบของการควบคุมภายในทางการเงินการบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งโดยสรุปพบว่า การควบคุมทางการเงินการบัญชีเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้ธุรกิจมีข้อมูลทางการเงินการบัญชีที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ พัฒนาการดำเนินงานของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการควบคุมทางการเงินการบัญชีเป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินการบัญชี จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการควบคุมทางการเงินการบัญชีและคุณภาพข้อมูลทางการเงินการบัญชี



2.1 การควบคุมทางการเงินบัญชี (Accounting Control)

การควบคุมทางการเงินบัญชี (Accounting Control) หมายถึง นโยบายและวิธีปฏิบัติที่กำหนดขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาควบคุมทางการเงินบัญชี เพื่อป้องกันและรักษาสินทรัพย์ของธุรกิจและให้การดำเนินงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธุรกิจ (เมธสิทธิ์ พูลดี, 2550) ประกอบด้วย

2.1.1 การกำหนดวิธีการในการบันทึกรายการทางบัญชี (Accounting record) หมายถึง การกำหนด กระบวนการสำหรับอนุมัติรายการที่เกิดขึ้นและวิธีการประมวลผลโดยวิธีการประมวลผลรายการแตกต่างกันไปสำหรับ รายการทางบัญชีแต่ละประเภท พนักงานจะต้องบันทึกรายการทันทีและตรวจสอบว่าการบันทึกนั้นถูกต้องโดยใช้ โปรแกรมทางบัญชีในการบันทึกข้อมูล

2.1.2 การรักษาความปลอดภัยสำหรับทรัพย์สินและข้อมูล (Physical and Information Control) หมายถึง กระบวนการในการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินและข้อมูลเพื่อป้องกันการทุจริต สถานที่เก็บรักษา ทรัพย์สินและข้อมูลมีความปลอดภัย การกำหนดรหัสการเข้าถึงข้อมูล การมีระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล กำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงานอย่างชัดเจน

2.1.3 การแบ่งแยกหน้าที่ (Separation of Duties) หมายถึง การแบ่งส่วนงานหรือฝ่ายงานของธุรกิจ แบ่งแยกผู้จัดซื้อออกจากผู้ตรวจรับของ แบ่งแยกฝ่ายบัญชีออกจากฝ่ายการเงิน แบ่งแยกหน้าที่การจดบันทึกทรัพย์สิน และรายการทางการเงินออกจากหน้าที่ดูแลทรัพย์สิน แบ่งแยกผู้พัฒนาระบบฐานข้อมูลออกจากผู้ปฏิบัติ

2.1.4 การจัดทำเอกสารและการบันทึก (Documenting and Recording) หมายถึง เอกสารมี การพิมพ์ระบุหมายเลขกำกับอย่างชัดเจน การกรอกเอกสารต้องกรอกลงในแบบฟอร์มให้ครบถ้วนและถูกต้อง มีระบบ แจ้งเตือนหากมีการบันทึกข้อมูลผิดพลาดหรือผิดปกติ พนักงานถูกกำหนดให้รับผิดชอบเอกสารแต่ละชนิดแยก อิสระจากกัน

2.1.5 การตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Performance Auditing) หมายถึง มีการตรวจสอบอย่าง อิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานและความถูกต้องของการบันทึกบัญชี เปรียบเทียบผลการดำเนินงานโดยรวม กับแผนงานที่กำหนดไว้ การตรวจนับทรัพย์สินที่มีอยู่จริงกับบัญชี การตรวจสอบที่เป็นอิสระจะทำโดยผู้สอบบัญชี รับอนุญาตหรือผู้ตรวจสอบภายใน

2.2 คุณภาพข้อมูลทางการเงินบัญชี (Accounting Information Quality)

คุณภาพข้อมูลทางการเงินบัญชี (Accounting Information Quality) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจาก การดำเนินงานทางการเงินการควบคุมทางการเงินบัญชีเป็นสารสนเทศที่เก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินงานของกิจการมาทำ การบันทึก วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้ในรูปแบบของงบการเงิน (สมเดช โรจน์ศรีเสถียร, 2560) ประกอบด้วย

2.2.1 เข้าใจได้ (Understandability) หมายถึง ข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในงบการเงินต้องเป็นข้อมูลที่ใช้ งบการเงินสามารถเข้าใจง่าย ทั้งนี้ผู้ใช้งบการเงินจะต้องมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจและการบัญชี พอสมควร

2.2.2 เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) หมายถึง ข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในงบการเงินจะต้อง สามารถช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือคาดการณ์เหตุการณ์ได้

2.2.3 ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ข้อมูลที่น่าเชื่อถือต้องปราศจากความผิดพลาดที่มี นัยสำคัญและความลำเอียงเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากความเป็นจริง ข้อมูลมีความครบถ้วนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ภายใต้งานที่ธุรกิจยอมรับได้

2.2.4 การเปรียบเทียบได้ (Comparability) หมายถึง ข้อมูลในการเงินต้องสามารถเปรียบเทียบงบการเงินของธุรกิจในรอบระยะเวลาต่างกันได้หรือเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจได้ ซึ่งทำให้สามารถทราบแนวโน้มของฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของธุรกิจ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมทางการเงินและคุณภาพข้อมูลทางการเงินของธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรทริกา จินุสรณ์ (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการป้องกันการทุจริตที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในประเทศไทย พบว่าการป้องกันการทุจริตด้านกิจกรรมควบคุม ด้านการแบ่งแยกหน้าที่การงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน และด้านการควบคุมทางบัญชีที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยหากธุรกิจมีกิจกรรมการควบคุมทางบัญชีที่รัดกุม ที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการทางบัญชีได้อย่างละเอียด สามารถเห็นถึงความเสี่ยงได้อย่างทันทั่วถึงที่ ส่งผลให้สามารถป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมใจ พวงนิล (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการควบคุมภายในทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า การควบคุมภายในทางการเงินด้านการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการระบอบบัญชีย่อย ด้านการสอบทานงบการเงิน และด้านการประยุกต์ใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการรายงานทางการเงิน ซึ่งการควบคุมภายในทางการเงินเป็นเครื่องมือที่องค์กรได้กำหนดขึ้นเพื่อนำมาใช้ในการป้องกันสินทรัพย์ให้ปลอดภัยจากการทุจริตและความผิดพลาด เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในเรื่องของความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินและรายงานทางการเงินที่ได้จัดทำ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า การควบคุมทางการเงินเป็นส่วนสำคัญทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์มีข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น จึงตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย : การควบคุมทางการเงินที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย จำนวน 22,791 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย จำนวน 379 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 42-43) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 379 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องครบถ้วนได้รับกลับคืนทั้งหมดจำนวน 115 ชุด คิดเป็นร้อยละ 30.34 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker et al. (2001) ที่ได้กล่าวว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ รวมระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล 33 วัน

3.2 การวัดคุณลักษณะตัวแปร

การควบคุมทางการเงินเป็นตัวแปรอิสระสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการกำหนดวิธีการในการบันทึกรายการทางบัญชี จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมโปรแกรมที่ใช้ในการบันทึกบัญชี วิธีการบันทึกบัญชี การผ่านรายการทางบัญชีและการอนุมัติรายการทางบัญชี 2) ด้านการรักษาความปลอดภัยสำหรับทรัพย์สินและข้อมูล จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการกำหนดระเบียบและวิธปฏิบัติการใช้งาน การตรวจเช็ค ซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพย์สิน

และระบบงาน การติดตั้งระบบควบคุมความปลอดภัย การควบคุมการเข้า/ออกสถานที่ติดตั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทรัพย์สินไปจนถึงการกำหนดแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน การสำรองข้อมูล การกู้คืนข้อมูล 3) ด้านการแบ่งแยกหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการแบ่งแยกหน้าที่ในการดำเนินงาน การแบ่งแยกหน้าที่ผู้พัฒนาระบบฐานข้อมูลและปฏิบัติงานออกจากกัน 4) ด้านการจัดทำเอกสารและการบันทึก จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารที่มีการพิมพ์ระบุหมายเลขกำกับไว้อย่างชัดเจน การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารไว้เป็นชุดโดยมีสำเนาที่แตกต่างกันเพื่อความถูกต้อง รวดเร็วและช่วยจำแนกเอกสารแต่ละชุด การบันทึกรายการหรือเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นไว้ในแบบฟอร์มเอกสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน 5) ด้านการตรวจสอบการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนดไว้

คุณภาพข้อมูลทางการเงินสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเข้าใจได้ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการนำเสนอรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป และการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจการอย่างครบถ้วนและเพียงพอ 2) ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการมีข้อมูลทางการเงินที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในรอบระยะเวลาการดำเนินงานที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน การสรุปข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์ในการตัดสินใจในครั้งก่อนๆ การเปิดเผยข้อมูลกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติหรือนโยบายต่างๆ ของกิจการ 3) ด้านความเชื่อถือได้ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการนำเสนอรายงานทางการเงินตามเนื้อหาและตามความเป็นจริงเชิงเศรษฐกิจ นำเสนอข้อมูลที่จัดทำขึ้นโดยปราศจากความลำเอียง นำเสนอข้อมูลโดยไม่มีกำหนดผลลัพธ์หรือจัดทำโดยวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง 4) ด้านการเปรียบเทียบได้ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการนำเสนอรายงานทางการเงินอยู่ในช่วงระยะเวลาเดียวกันทุกงวดบัญชี นำเสนอข้อมูลเป็นลักษณะเดียวกันทุกงวดบัญชี และนำเสนอรายงานทางการเงินที่ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลทราบถึงแนวโน้มฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของกิจการ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการควบคุมทางการเงินที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.421 – 0.707 และคุณภาพข้อมูลทางการเงินที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.421 – 0.797 ซึ่งสอดคล้องกับ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2552 : 90) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมากและหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการควบคุมทางการเงินที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.754 – 0.855 และคุณภาพข้อมูลทางการเงินที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.773 – 0.911 ซึ่งสอดคล้องกับ (Hair et al., 2006) ได้เสนอว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมทางการเงินกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ TAQ} = \beta_0 + \beta_1 \text{ARC} + \beta_2 \text{PCT} + \beta_3 \text{SOD} + \beta_4 \text{DAR} + \beta_5 \text{PAD} + \varepsilon$$

เมื่อ	TAQ	แทน	คุณภาพข้อมูลทางการเงินโดยรวม
	ARC	แทน	การควบคุมทางการเงิน ด้านการกำหนดวิธีการในการบันทึก รายการทางบัญชี
	PCT	แทน	การควบคุมทางการเงิน ด้านการรักษาความปลอดภัยสำหรับ ทรัพย์สินและข้อมูล
	SOD	แทน	การควบคุมทางการเงิน ด้านการแบ่งแยกหน้าที่
	DAR	แทน	การควบคุมทางการเงิน ด้านการจัดทำเอกสารและการบันทึก
	PAD	แทน	การควบคุมทางการเงิน ด้านการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

4. ผลลัพธ์จากการวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการควบคุมทางการเงินกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินโดยรวม
ของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

ตัวแปร	TAQ	ARC	PCT	SOD	DAR	PAD	VIFs
$\bar{X}$	4.40	4.57	4.49	4.49	4.47	4.41	
S.D	0.45	0.46	0.42	0.49	0.53	0.52	
TAQ	-	0.533**	0.644**	0.657**	0.660**	0.738**	
ARC		-	0.476**	0.412**	0.449**	0.410**	1.431
PCT			-	0.466**	0.521**	0.573**	1.705
SOD				-	0.527**	0.719**	2.147
DAR					-	0.669**	1.990
PAD						-	2.918

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การควบคุมทางการเงินมีค่าตั้งแต่ 1.431 – 2.918 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินบัญชีโดยรวม
ของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

การควบคุมทางการเงินบัญชี	คุณภาพข้อมูลทางการเงินบัญชี		t	p - value
	โดยรวม (TAQ)			
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.028	0.309	0.090	0.928
ด้านการกำหนดวิธีการในการบันทึกรายการทางบัญชี (ARC)	0.144	0.063	2.278*	0.025
ด้านการรักษาความปลอดภัยสำหรับทรัพย์สินและข้อมูล (PCT)	0.244	0.077	3.183*	0.002
ด้านการแบ่งแยกหน้าที่ (SOD)	0.171	0.073	2.333*	0.022
ด้านการจัดทำเอกสารและการบันทึก (DAR)	0.158	0.066	2.393*	0.018
ด้านการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (PAD)	0.259	0.081	3.179*	0.002
F = 46.654 p < 0.0001 Adj R ² = 0.667				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า การควบคุมทางการเงินบัญชีด้านการกำหนดวิธีการในการบันทึกรายการทางบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินบัญชีโดยรวม เนื่องจากการมีกระบวนการในการจัดทำบัญชีโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงานและปรับปรุงแก้ไขการจัดทำรายงานต่าง ๆ จะทำให้การปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานต่าง ๆ รวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานและได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายและนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรารวรรณ อาจหาญ (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า การควบคุมการปฏิบัติงานทางการเงินบัญชีมีผลภาพลักษณ์องค์กร การควบคุมการปฏิบัติงานทางการเงินบัญชีเป็นการตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานทุกสิ่งทุกอย่างได้ดำเนินสอดคล้องไปตามแผนหรือมาตรฐาน คำสั่ง หลักการที่จัดทำไว้หรือไม่ วัตถุประสงค์ของการควบคุมการปฏิบัติงานก็เพื่อการค้นหาจุดอ่อน จุดบกพร่อง เพื่อทำการแก้ไขและป้องกันมิให้ผลงานคลาดเคลื่อนจากวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ การควบคุมการปฏิบัติงานทางการเงินบัญชียังเป็นขั้นตอนเพื่อให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือและมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ภูถิ์ถ้วน (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า การควบคุมภายในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงิน ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลมั่นใจได้ว่ารายงานทางการเงินที่ได้รับจากระบบคอมพิวเตอร์เป็นรายงานที่มีคุณภาพ

2) การควบคุมทางการเงินบัญชีด้านการรักษาความปลอดภัยสำหรับทรัพย์สินและข้อมูลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินบัญชีโดยรวม เนื่องจากมาตรการการป้องกันเป็นหน้าที่หรือมาตรการที่กำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินและข้อมูลของกิจการเพื่อป้องกันการทุจริต ดังนั้นมาตรการ

การป้องกันจึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดการสร้างข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิไล วีระปรีย และคณะ (2562 : 87) กล่าวว่า การควบคุมเพื่อให้สภาพแวดล้อมของการควบคุมเสถียรและมีการจัดการที่ดี โดยการควบคุมที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศทางการเงิน การควบคุมการเข้าถึง มีแผนการฟื้นฟูความเสียหายและปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือของธุรกิจในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรทริกา จินุสธรณ์ (2562 : 109) พบว่า การป้องกันการทุจริตด้านการควบคุมทางการเงินที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน เนื่องจากการป้องกันการทุจริตด้านการควบคุมทางการเงินเป็นแผนการจัดการองค์กรวิธีการและมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดูแลทรัพย์สิน ผังทางเดินเอกสารอย่างรัดกุมเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน รวมถึงสามารถมีการตรวจสอบความผิดพลาดของเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ประกอบการดำเนินงานจึงส่งผลให้กระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปตามแบบแผนที่ถูกกำหนดไว้และสามารถตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วทันต่อความทุจริตที่อาจเกิดขึ้น

3) การควบคุมทางการเงินด้านการแบ่งแยกหน้าที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินโดยรวม เนื่องจากการแบ่งแยกส่วนงาน แผนก ผู้ปฏิบัติงานออกจากผู้ทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้รายงานแต่ละฝ่ายสามารถสอบย้อนความถูกต้องระหว่างกันได้ป้องกันมิให้มีการนำสินทรัพย์ขององค์กรไปใช้ในทางที่ไม่เกิดประโยชน์ ป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานรายงานผลงานเกินความเป็นจริง ช่วยให้การจัดทำและนำเสนอรายงานทางการเงินตามความเป็นจริงที่ปราศจากความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญและความลำเอียง ผู้ใช้รายงานสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีตและทราบแนวโน้มของฐานะการเงินของกิจการได้ สอดคล้องกับแนวความคิดของ วิไล วีระปรีย และคณะ (2562 : 17) กล่าวว่า การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอเป็นการจัดแบ่งหน้าที่ระหว่างบุคคล เพื่อให้มีการสอบย้อนความถูกต้องระหว่างกัน ควรใช้ในกรณีที่งานมีลักษณะเสี่ยงต่อความผิดพลาดหรือความเสียหาย การมอบหมายบุคคลคนเดียวกันเป็นผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สุจริตได้โดยง่ายและกว่าจะทราบอาจไม่สามารถแก้ไขได้ทันการณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมใจ พวงนิล (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า การควบคุมภายในทางการเงินด้านการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินด้านความเชื่อถือได้ การควบคุมด้านการบัญชีกำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการบันทึกข้อมูลทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ ไม่มีความลำเอียง มีการแบ่งแยกหน้าที่การปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้รายงานทางการเงินมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมพัฒนาและปรับปรุงการควบคุมภายในทางการเงินและส่งเสริมให้บุคลากรมีการตระหนักและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อให้การรายงานทางการเงินของธุรกิจมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจและประสบความสำเร็จในอนาคตต่อไป

4) การควบคุมทางการเงินด้านการจัดทำเอกสารและการบันทึกที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินโดยรวม เนื่องจากการประกอบกิจการธุรกิจผู้ประกอบจะต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลและหน่วยงานองค์กรต่างๆ การติดต่อทางธุรกิจจึงต้องกระทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐานสำหรับใช้อ้างอิงและมีผลได้ตามกฎหมายเป็นเอกสารประกอบการบันทึกบัญชีแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้บันทึกเหตุการณ์ทางธุรกิจที่เกิดขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นเมื่อไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบซึ่งทำให้การติดต่อกันทางธุรกิจมีความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยอีกทั้งยังลดค่าใช้จ่ายในการจดบันทึก สอดคล้องกับแนวความคิดของ วิไล วีระปรีย และคณะ (2562 : 1) กล่าวว่า แบบฟอร์มหรือเอกสารทางการเงินที่สร้างขึ้นจะเป็นเครื่องมือช่วยในการดำเนินงานและการควบคุม

การดำเนินงานเป็นการบันทึกเหตุการณ์ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นที่ใด อย่างไรและใครเป็นผู้รับผิดชอบ ช่วยจัดข้อผิดพลาดอันเกิดจากเหตุการณ์ซึ่งจะเกิดขึ้นในกรณีที่ไม่ได้มีการบันทึกเอาไว้และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชิต อนุศรี (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ระบบบัญชีเชิงกลยุทธ์ด้านเอกสารแบบฟอร์มทางด้านบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชี ดังนั้นผู้บริหารต้องส่งเสริมระบบบัญชีเชิงกลยุทธ์ด้านเอกสารแบบฟอร์มทางด้านบัญชี เช่น กิจการต้องให้ความสำคัญกับแบบฟอร์มทางการเงินบัญชีและขั้นตอนในการบันทึกบัญชีที่ดี ถูกต้อง ครบถ้วนและไม่ข้ามขั้นตอน ส่งเสริมให้มีการออกแบบเอกสารทางบัญชีที่กระชับรัดกุมและเข้าใจง่ายในการนำไปใช้

5) การควบคุมทางการเงินบัญชีด้านการตรวจสอบการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินโดยรวม เนื่องจากการตรวจสอบการปฏิบัติเป็นการตรวจสอบในระดับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน โดยกำหนดให้ผลงานของบุคคลหนึ่งได้มีการสอบย้อนกับผลงานของอีกบุคคลหนึ่ง การตรวจสอบจะกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นประจำในเรื่องที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามระเบียบ อันส่งผลให้องค์กรมีรายงานทางการเงินที่สามารถประเมินแนวโน้มของฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการในอนาคตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธาทิพย์ บุญสำลี (2560 : บทคัดย่อ) พบว่า ประสิทธิภาพการควบคุมด้านกิจกรรมการควบคุมมีผลต่อความน่าเชื่อถือในรายงานทางการเงิน ซึ่งสามารถพัฒนาการบริหารการควบคุมด้านกิจกรรมการควบคุมให้ดียิ่งขึ้น โดยนำผลการประเมินความเสี่ยงที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดกิจกรรมการควบคุม จัดให้มีการติดตามประเมินผล การจัดกิจกรรมควบคุมอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ นำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุง พัฒนากิจกรรมการควบคุมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภากร รักประสูติ (2558 : 7) พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงบการเงิน คือ การที่ธุรกิจมีคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญและมีความเป็นอิสระจะส่งเสริมให้งบการเงินมีคุณภาพ ลดการทุจริตในรายงานทางการเงิน การบัญชี การทำผิดกฎระเบียบ การจัดการกำไร ซึ่งคุณภาพของการตรวจสอบจะนำไปสู่การลดแนวโน้มในการเกิดการทุจริตหรือการตกแต่งข้อมูลต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวิรา สายเจริญ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า การควบคุมเชิงรุกด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินโดยรวมและด้านความเกี่ยวข้องกับปัญหา ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการควบคุมเชิงรุกด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามระเบียบเป็นการป้องกันการทุจริตหรือผลเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรในอนาคต ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานและข้อผิดพลาดของรายงานทางการเงินได้

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมทางการเงินกับคุณภาพข้อมูลทางการเงินเฉพาะธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย ดังนั้น ในอนาคตควรศึกษาธุรกิจประเภทอื่น เช่น ธุรกิจด้านการประกันภัย ธุรกิจด้านการผลิต หน่วยงานภาครัฐ เพื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ทำให้งานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ควรมีการศึกษาร่วมกันความสัมพันธ์และผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินเพื่อให้ผลการวิจัยมีความละเอียดและน่าสนใจขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจ ให้สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมั่นคง และควรเพิ่มวิธีการศึกษาโดยการส่งแบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เนื้อหาที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและพัฒนาการควบคุมทางการเงินของธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจมีข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

การควบคุมทางการเงินด้านการกำหนดวิธีการในการบันทึกรายการทางบัญชี ด้านการรักษาความปลอดภัยสำหรับทรัพย์สินและข้อมูล ด้านการแบ่งแยกหน้าที่ ด้านการจัดทำเอกสารและการบันทึก และด้านการตรวจสอบการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการเงิน ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการควบคุมทางการเงินให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ข้อมูลทางการเงินมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการให้มีคุณภาพ บรรลุวัตถุประสงค์และกำหนดทิศทางของธุรกิจในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2556). *ภาพรวมและสถานะของธุรกิจบริการโลจิสติกส์ไทย*. ค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2562, จาก [https://www.dbd.go.th/download/promotion_file/04_\(word\)%20DBD-Logistic_Rev-Final_Chap2_v1.pdf](https://www.dbd.go.th/download/promotion_file/04_(word)%20DBD-Logistic_Rev-Final_Chap2_v1.pdf).
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). *ธุรกิจโลจิสติกส์ อนาคตสดใสรับยุคดิจิทัล*. ค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2562, จาก <https://www.admissionpremium.com/logis/news/3565>.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). *ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์*. ค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2562, จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469415477.
- เกษรา ธัญลักษณ์ภาคย์. (2555). AEC กับการปรับตัวของภาคอสังหาริมทรัพย์ไทย. *วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์*, 18(70), 36–39.
- จันทนา สาขาร, นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทพร. (2557). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉัตรทริกา จินุสรณ์. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างการป้องกันการทุจริตที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนพร ชูจิตต์ประชิด. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการเงินภายใต้ระบบบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐของหน่วยงานราชการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *เศรษฐกิจไทยปี 2562 : ทะลุลดลงแต่ยังเติบโตดี*. ค้นเมื่อ 14 เมษายน 2563, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_22Jan2019.aspx?fbclid=IwAR22wcUF_t3zD-F52N4k_56TdDvYezXK766bd4QWFnevL7ETIE5_YbhwIzM.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- พรทิพย์ ภูถิ์ถ้วน. (2555). ผลกระทบของการควบคุมภายในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พัชรารวรรณ อาจหาญ. (2555). ผลกระทบของการควบคุมการปฏิบัติงานทางการเงินที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เมธสิทธิ์ พูลดี. (2550). ระบบบัญชี (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ทริปเพิล เอ็ดดูเคชั่น.
- รองเอก วรรณพฤกษ์. (2561). ประโยชน์ของงบการเงิน. ค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2562, จาก <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5902/1/ประโยชน์ของงบการเงิน.pdf>.
- วิไล วีระปรีญ จงจิตต์ หลีกภัย และประจิต หาว์ตร. (2562). ระบบบัญชี (พิมพ์ครั้งที่ 28). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมใจ พวงนิล. (2554). ผลกระทบของการควบคุมภายในทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมเดช โรจน์ศรีเสถียร. (2560). งบกระแสเงินสดและการวิเคราะห์งบการเงินอย่างมืออาชีพ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภาภา รักประสูติ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงิน: การทบทวนวรรณกรรมและข้อเสนอแนะ. วารสารสุทธิปริทัศน์, 90(29), 7.
- สุทธาทิพย์ บุญล่ำลี. (2560). ประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือในรายงานทางการเงินของโรงเรียนในพื้นที่สำนักงานศึกษาธิการภาค 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อนุชิต อนุศรี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบบัญชีเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรรธีรา สายเจริญ. (2558). ผลกระทบของการควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research* (7th ed.). New York : John Wiley and Sons.
- Abu-musa, A. A. (2006). Evaluating the Security Controls of CAIS in Saudi Organizations: An Empirical Study. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, 18, 77-113.
- Black, K. (2006). *Business Statistics: for Contemporary Decision Making*. (4th ed.), Business Statistics for Contemporary Decision Making. New York : John Wiley and Son.
- Hair, J. F., Black, W. C., & Erson, R. E. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey : Pearson.

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงรุกกับประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานสายการผลิตบริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย

The Relationship between Proactive Leadership and Work Efficiency
of Production Line Employees of Lear Corporation Thailand

เกียรติศักดิ์ โพธิ์กนิษฐ* การุณย์ ประทุม² และแคทลียา ชาปะวัง³

Kiattisak Potikanit* Karun Pratoom² and Cattaleeya Chapavang³

Received : April 16, 2020 Revised : June 29, 2020 Accepted : June 30, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงรุกและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายการผลิต บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย จำนวน 280 คน จาก 3 โรงงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ จะใช้ตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำเชิงรุก ซึ่งจำทำการแยกวิเคราะห์เป็น 4 ด้านและตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จากผลการวิจัยที่ค้นพบคือ 1) ไม่สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระด้านการมีจินตนาการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อตัวแปรตามด้านคุณภาพและปริมาณ 2) ตัวแปรอิสระ ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการมีวิจารณญาณ และด้านความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระ ไม่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามโดยรวม ดังนั้น บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย จึงควรให้ความสำคัญกับการคาดการณ์แนวโน้มในอนาคตและการวางแผนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและกระบวนการใหม่ ๆ ในการทำงานมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำเชิงรุก ประสิทธิภาพการทำงาน บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

² รองศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Associate Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham U

Abstract

The purpose of this research was to verify the relationship between proactive leadership and work efficiency for production line employees of Lear Corporation Thailand. A questionnaire was used for collecting data from 280 line Employees of three factories of Lear Corporation Thailand. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. The results found that 1) there was a positive impact at the imagination dimension of proactive leadership on the overall work efficiency, and 2) there were no impact of the remain three dimensions of proactive leadership (self-Awareness, conscious and independent will) on the overall work efficiency Therefore, Lear Corporation Thailand should give priority to inspire their managers to expect the future trends and planning to change including focusing on the adaption of new technology and processes to increase the work efficiency of the line employees.

Keywords : Proactive Leadership, Work Efficiency, Lear Corporation Thailand

1. บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินการทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต้องเผชิญหน้ากับความท้าทาย เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี ในการดำเนินงาน การเพิ่มกลยุทธ์ต่างๆ และการสร้างทีมงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง ที่จะได้มาซึ่งผลประโยชน์เพื่อให้ได้ผลกำไรและดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ทุนมนุษย์ (Human Capital) ถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างมาก สำหรับกลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตามประกาศโมเดลประเทศไทย 4.0 ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2579) ที่มุ่งเน้นประเด็นการพัฒนาและวางพื้นฐานที่สามารถสานต่อการพัฒนา เพื่อนำไปสู่ความมั่นคง และยั่งยืน ซึ่งมีทั้งหมด 10 ยุทธศาสตร์ หนึ่งในนั้นคือการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความสมบูรณ์ มีทักษะ ความรู้ และความสามารถ เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรและประเทศต่อไป (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559) ด้วยเหตุนี้ วิสัยทัศน์ นโยบายกลยุทธ์ การบริหารและภาวะผู้นำ ถือว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ขององค์กร

ภาวะผู้นำเชิงรุก (Proactive Leadership) เป็นความสามารถของผู้บริหารในเชิงการมีอิทธิพล ชี้นำ โนมน้าวผู้อื่น บนพื้นฐานการตระหนักถึงจุดแข็ง จุดอ่อนในศักยภาพของตนเอง และองค์กร มุ่งเน้นการวางแผนการเตรียมความพร้อม สำหรับการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อโอกาสใหม่ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างรวดเร็ว โดยมีองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบคือ 1) การรู้จักตนเอง (Self-Awareness) 2) การมีจินตนาการ (Imagination) 3) การมีวิจารณญาณ (Conscious) และ 4) การมีความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระ (Independent Will) (Covey, 2004) ทั้งนี้ตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1996) และทฤษฎีวิถีทางเป้าหมาย (Path-Goal Theory of Leadership) ของ House and Mitchell (1974) ภาวะผู้นำสามารถส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ เนื่องจากการแสดงออกของ

ผู้มาเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในงาน ที่ทำให้เกิดเงื่อนไขเกี่ยวกับวิธีการทำงาน การพัฒนาตนเอง การมีปฏิสัมพันธ์กันทางสังคมระหว่างการทำงานและผลตอบแทนที่จะได้รับ อันเป็นแรงผลักดันที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชา ดังนั้นภาวะผู้นำเชิงรุกจึงอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังเช่นในปัจจุบัน

ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่เกิดการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ทั้งในด้านคุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Timeliness) และ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (Cost) (ประชุม รอดประเสริฐ, 2547) ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญโดยตรงต่อการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการผลิตและการบริการ ถ้าประสิทธิภาพการทำงานไม่ดี ย่อมส่งผลเสียต่อองค์กรจากความไม่พึงพอใจของลูกค้า ลดความน่าเชื่อถือขององค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดการสูญเสียเวลาและวัตถุดิบโดยไม่ก่อให้เกิดผลผลิตตามเป้าหมาย เกิดการทำงานซ้ำ ทรัพยากรต่าง ๆ ถูกนำมาใช้อย่างสิ้นเปลืองและส่งผลต่อการเพิ่มต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งท้ายที่สุดสามารถส่งผลกระทบต่อกำไรและศักยภาพการแข่งขันในระยะยาวขององค์กร ด้วยความสำคัญดังกล่าวนี้ ทำให้ทุก ๆ องค์กรให้ความสนใจกับการค้นหา และทำความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขหรือปัจจัยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรของตน

บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย เป็นบริษัทผลิตชิ้นส่วนภายในรถยนต์ทั่วโลกโดยบริษัทแม่ตั้งอยู่ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา และมีสาขาในอีก 35 ประเทศทั่วโลก รวมถึงในประเทศไทย ซึ่งมีฝ่ายผลิตจำนวน 3 โรงงาน ที่จังหวัดระยองจะประกอบเบาะรถยนต์เพื่อส่งให้กับลูกค้า โรงงานที่จังหวัด ปราชญ์บุรีจะทำการผลิตสายไฟ และโรงงานที่จังหวัดนครราชสีมาจะผลิตที่หุ้มเบาะรถยนต์ ซึ่งจะมีลูกค้าที่เป็นบริษัทรถยนต์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น เมอร์เซเดส เบนซ์ (Mercedes Benz) บีเอ็มดับเบิลยู (BMW) ฟอร์ด (FORD) จีเอ็ม (GM) นิสสัน (NISSAN) และ โตโยต้า (TOYOTA) ทั้งนี้บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย มีโครงสร้างการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของผู้บริหารจากบริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ในการตัดสินใจนโยบายขับเคลื่อนกลยุทธ์ธุรกิจ และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบันได้ (บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด, 2562 : เว็บไซต์)

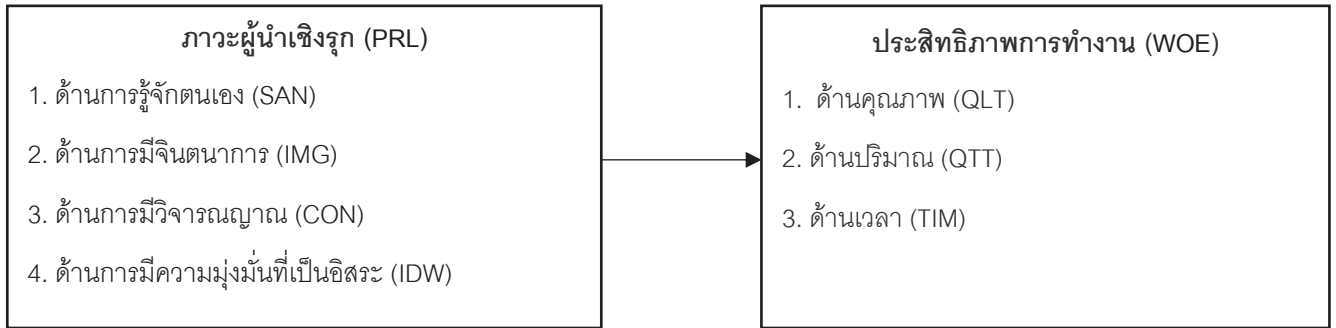
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงรุกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายการผลิตของบริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ภาวะผู้นำเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายการผลิตหรือไม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะพนักงานสายการผลิตของบริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นสารสนเทศในการวางแผนการพัฒนาภาวะผู้นำให้มีความเหมาะสม อีกทั้งใช้เป็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงรุกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายการผลิตของบริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของภาวะผู้นำเชิงรุกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน



2.1 ภาวะผู้นำเชิงรุก (Proactive Leadership)

ตามแนวคิดของ Covey (2004) ภาวะผู้นำเชิงรุก หมายถึง การรับรู้ถึงความสามารถของผู้บริหารในการมีอิทธิพล ชี้นำ โน้มน้าว และจูงใจผู้อื่นด้วยการมีความเข้าใจจุดแข็ง และจุดอ่อนในศักยภาพของตนเองและองค์กร ให้ความสำคัญกับการวางแผนสำหรับการเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและโอกาสใหม่ ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเทและการมีคุณธรรมจริยธรรม โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

2.1.1 การรู้จักตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การรับรู้ถึงความสามารถในการเข้าใจความรู้และทักษะของตนเอง รู้จุดแข็งและจุดอ่อนในศักยภาพการทำงานของตนเอง สามารถจุดตนเองในการพัฒนาหรือเติมเต็มจุดอ่อนของตน เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง ในอนาคตรวมถึงความสามารถในการจัดการความรู้สึกและอารมณ์ทางลบของตนเอง เพื่อการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.1.2 ด้านการมีจินตนาการ (Imagination) หมายถึง การรับรู้ถึงความสามารถในการวางแผนเพื่อการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ให้ความสำคัญกับการเตรียมพร้อมและการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงบนพื้นฐานการแสวงหาโอกาสใหม่ๆ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ และแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนางานขององค์กร

2.1.3 ด้านการมีวิจารณญาณ (Conscious) หมายถึง การรับรู้ถึงการแสดงพฤติกรรมการบริหารงานที่สะท้อนถึงคามมีวินัย ความซื่อสัตย์ ความมีเหตุผล ความไม่ลำเอียง บริหารงานโดยยึดหลักความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางแผนไว้

2.1.4 ด้านการมีความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระ (Independent Will) หมายถึง การรับรู้ถึงความทุ่มเทและความมุ่งมั่นในการทำงาน บริหารงานด้วยความเชื่อมั่น ในความรู้ความสามารถของตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจและลงมือกระทำสิ่งต่างๆ ที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนา และแก้ไขปัญหาขององค์กรอย่างสร้างสรรค์โดยไม่ตกอยู่ภายใต้การชี้นำของบุคคลอื่น

2.2 ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency)

ประชุม รอดประเสริฐ (2547) ได้นิยามความหมาย ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพตามที่ต้องการ และจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการและสามารถผลิตได้เกินมาตรฐานและใช้เวลาได้อย่างคุ้มค่าตามที่กำหนดไว้ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านคุณภาพ (Quality) หมายถึง ผลผลิตหรือผลงานที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน ไม่เกิดข้อผิดพลาด มีการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้งานถูกต้องตามมาตรฐานที่ลูกค้าต้องการ

2.2.2 ด้านปริมาณ (Quantity) หมายถึง ผลผลิตหรือผลงานที่มีจำนวนถูกต้องครบถ้วนตามคำสั่งการผลิตของลูกค้า โดยที่ไม่มีข้อเสียเกิดขึ้น มีการวางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานเหมาะสมกับความรับผิดชอบหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด

2.2.3 ด้านเวลา (Timeliness) หมายถึง ผลผลิตหรือผลงานที่สำเร็จเสร็จสมบูรณ์ก่อนหรือตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาช่วยเพื่อประหยัดเวลา มีการปรับกระบวนการใหม่ และสามารถที่จะควบคุมสิ่งต่างๆ ภายนอกได้เป็นอย่างดีเพื่อไม่ให้กระทบกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ทั้งนี้ มีงานวิจัยของ สุชีรา จันทพรหม (2553) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงรุกมีความสัมพันธ์และผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพผู้เรียนอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดภาวะผู้นำของ Bass (1998) ที่อธิบายว่า การแสดงออกพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และความพึงพอใจในงานของผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน และรางวัลผลตอบแทนที่จะได้รับของพนักงาน ท้ายที่สุดจะส่งผลมายังพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น จึงตั้งเป็นสมมุติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : ภาวะผู้นำเชิงรุกด้านการรู้จักตนเองมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 2 : ภาวะผู้นำเชิงรุกด้านการมีจินตนาการมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 3 : ภาวะผู้นำเชิงรุกด้านการมีวิจรณ์ญาณมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 4 : ภาวะผู้นำเชิงรุกด้านการมีความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายการผลิต ของบริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ในประเทศไทย จำนวน 300 คน จาก 3 โรงงาน (โรงงานจังหวัดระยอง จำนวน 40 คน โรงงานจังหวัดปราจีนบุรี 216 คน และโรงงานจังหวัดนครราชสีมา 44 คน) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้นำหนังสือราชการ ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยส่งไปยังผู้บริหารบริษัทฯ และเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์ จำนวน 280 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.33 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, and Day (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ภาวะผู้นำเชิงรุกเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการรู้จักตนเอง ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา ความรู้ ความเข้าใจ ในทักษะของตนเอง รู้จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง การนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน การสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี 2) ด้านการมีจินตนาการ ประกอบด้วย 4 คำถาม คือ ความสามารถในการวางแผน ความสามารถคาดการณ์แนวโน้มในอนาคตได้ ความคิดสร้างสรรค์ในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้อยู่เสมอ 3) ด้านการมีวิสัยทัศน์ ประกอบด้วย 4 คำถาม คือการมีวิสัยทัศน์ในตนเอง เป็นคนใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น การบริหารด้วยความเป็นธรรม เพียงตรง การนำวิธีการแก้ปัญหาที่ผ่านมามาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาได้ดี 4) ด้านความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระ ประกอบด้วย 4 คำถาม คือ ความทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงาน บริหารงานด้วยความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจ แก้ไขปัญหาขององค์กรอย่างสร้างสรรค์โดยไม่ตกอยู่ภายใต้การชี้นำของบุคคลอื่น

ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย 4 คำถาม คือ ผลผลิตที่มีคุณลักษณะตรงตามที่ต้องการ ไม่เกิดข้อผิดพลาด มีการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้งานถูกต้องตามมาตรฐานที่ลูกค้าต้องการ 2) ด้านปริมาณ ประกอบด้วย 3 คำถาม คือ ผลงานที่มีจำนวนถูกต้องครบถ้วนตามคำสั่งการผลิตของลูกค้า โดยไม่มีของเสีย มีการวางแผนปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณตามเกณฑ์ มีผลงาน และปริมาณงานที่เหมาะสม 3) ด้านเวลา ประกอบด้วย 3 คำถาม คือ มีนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อประหยัดเวลา มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ สามารถที่จะควบคุมสิ่งต่างๆ ภายนอกได้ เพื่อไม่ให้กระทบกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งภาวะผู้นำเชิงรุก ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.475 – 0.790 และประสิทธิภาพการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.409 – 0.780 ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติ ท้ายเรือคำ (2552) ที่ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อเกินกว่า 0.40 เป็นค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งภาวะผู้นำเชิงรุก มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.768 - 0.837 และประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.711 - 0.814 ซึ่งสอดคล้องกับสุวิมล ติรภานันท์ (2551) ที่ได้นำเสนอว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไปจึงจะถือว่ายอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความสัมพัทธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงรุกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายการผลิตของบริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ} \quad \text{WOE} = \beta_0 + \beta_1 \text{SAN} + \beta_2 \text{IMG} + \beta_3 \text{CON} + \beta_4 \text{IDW} + \varepsilon$$

โดยที่

WOE แทน ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

SAN	แทน ภาวะผู้นำเชิงรุก ด้านการรู้จักตนเอง
IMG	แทน ภาวะผู้นำเชิงรุก ด้านการจินตนาการ
CON	แทน ภาวะผู้นำเชิงรุก ด้านการมีวิจรรย์ญาณ
IDW	แทน ภาวะผู้นำเชิงรุก ด้านการมีความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระ

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงรุกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย

ตัวแปร	WOE	SAN	IMG	CON	IDW	VIFs
$\bar{X}$	3.91	3.76	3.75	3.71	3.74	
S.D.	0.42	0.55	0.57	0.58	0.56	
WOE		0.28*	0.42*	0.37*	0.38*	
SAN			0.74*	0.77*	0.74*	2.96
IMG				0.77*	0.77*	3.17
CON					0.80*	3.64
IDW						3.51

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ภาวะผู้นำเชิงรุก มีค่าตั้งแต่ 2.962 – 3.640 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีผลกระทบต่อความคลาดเคลื่อนในการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Black, 2006 : 585)

จากตาราง 2 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงรุก ด้านการมีจินตนาการ (IMG) ($H_1: b_1=0.01, p<0.02$) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (WOE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ H_2 และไม่ยอมรับสมมุติฐานที่ H_1 H_3 และ H_4 เนื่องจากการปฏิบัติงานในสมัยใหม่ ต้องมีการวางแผนงานที่ดี รัดกุม ครอบคลุมทุกด้าน ดังนั้นผู้นำต้องมีความสามารถวางแผนเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และต้องมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถของกระบวนการผลิตมากขึ้น เพื่อสามารถแข่งขันในทางธุรกิจได้ ต้องมีแนวคิดใหม่ ๆ มาเพื่อให้มีความหลากหลายในการบริหาร เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือจากลูกค้า และสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมากขึ้น ลดขั้นตอนกระบวนการทำงานและไม่ให้เกิดความซับซ้อนในการผลิต เพื่อลดเวลาในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดต่อองค์กร

ตาราง 2 การทดสอบผลกระทบของภาวะผู้นำเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ของพนักงานสายการผลิต บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย

ภาวะผู้นำเชิงรุก	ประสิทธิภาพการทำงาน		T	p-value
	โดยรวม (WOE)			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน		
		มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (<i>a</i>)	2.74	0.17	16.14	0.00*
ด้านการรู้จักตนเอง (SAN)	-0.12	0.07	-1.72	0.09
ด้านการมีจินตนาการ (IMG)	0.25	0.07	3.48	0.00*
ด้านการมีวิจารณ์ญาณ (CON)	0.08	0.07	1.11	0.27
ด้านการมีความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระ (IDW)	0.11	0.08	1.42	0.16

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุชีรา จันทพรหม (2553 : 100) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงรุก ด้านการมีจินตนาการของผู้บริหารสามารถพยากรณ์คุณภาพผู้เรียนได้ เพราะผู้บริหารใช้ภาวะผู้นำเชิงรุกในการบริหารจัดการโดยใช้ภาวะผู้นำเชิงรุกด้านการมีจินตนาการในการคาดการณ์เหตุการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมแล้วสามารถวางแผนกลยุทธ์เพื่อบริหารและจัดการองค์การในการพัฒนาและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ รวมทั้งส่งเสริมบุคลากรได้มีการฝึกอบรมพัฒนาตนเอง ด้านการรู้จักตนเอง ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และด้านปริมาณ อาจเนื่องจากองค์ประกอบด้านการรู้จักตนเองมีความเกี่ยวข้องกับการตระหนักรู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนเองเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกทางลบของตัวผู้บริหารเองในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงวุฒิภาวะทางอารมณ์ในการเป็นผู้นำ จึงอาจไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการกระตุ้นพนักงานในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ดังที่ Covey (2004) ได้อธิบายไว้ว่า การรู้จักตนเองเป็นลักษณะนิสัยของผู้คนที่พัฒนาขึ้นบนพื้นฐานมิติเชิงสังคม อารมณ์ ที่ช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้นำและบุคคลอื่นมากกว่าที่จะส่งผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ในงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของผู้นำหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการมีวิจารณ์ญาณ ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อาจเนื่องจากองค์ประกอบของภาวะผู้นำผู้นำเชิงรุกด้านการมีวิจารณ์ญาณเน้นคุณลักษณะของผู้นำเกี่ยวกับการมีวินัยในตนเอง การยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร การนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้จากวิธีการทำงานในปัจจุบัน จึงอาจไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชีรา จันทพรหม (2553) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงรุกของผู้บริหารส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของผู้เรียน ซึ่งอาจเป็นเพราะการวัดคุณภาพของผู้เรียนในงานวิจัยของ สุชีรา จันทพรหม (2553) เป็นดัชนีสะท้อนถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์การที่เกิดขึ้นจากภาวะผู้นำของผู้บริหารมากกว่าตัวสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการมีความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระ ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อาจเป็นเพราะองค์ประกอบด้านการมีความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระของภาวะผู้นำเชิงรุกมีความเกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นภายในของผู้บริหารในการที่จะทำงานเองให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ เน้นความเป็นอิสระในการคิด

วางแผน และทำงานโดยไม่ถูกรบกวนจากบุคคลอื่น คุณลักษณะเหล่านี้จึงอาจไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชีราจันทร์ พรหม (2553 : 93) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงรุกของผู้บริหารด้านความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระของผู้บริหารไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพผู้เรียน

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ในการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

งานวิจัยในอนาคต ควรจะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงรุกและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในลักษณะของการส่งผลกระทบทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรทัศนคติและแรงจูงใจของพนักงาน เช่น ความพึงพอใจในงานหรือแรงจูงใจในงาน เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น เกี่ยวกับกลไกหรือกระบวนการที่ภาวะผู้นำเชิงรุกมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และควรมีการศึกษผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายการผลิต เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้พนักงานทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ด้านการจูงใจ ความขัดแย้งในองค์กร อุปสรรคด้านเทคโนโลยี และควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร ตลอดจนควรมีการเปลี่ยนไปทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ที่ไม่ใช่ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการผลิตที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ เช่น ธุรกิจการบริการ ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจด้านสุขภาพ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

ผู้บริหารบริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการแสดงออกถึงภาวะผู้นำเชิงรุกด้านการมีจินตนาการให้มากขึ้น เนื่องจากผลวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า เป็นมิติของภาวะผู้นำเชิงรุก ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากที่สุด ทั้งนี้ผู้บริหารบริษัทอาจเน้นการวางแผนงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายและสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ที่ชัดเจน ให้ความสำคัญกับการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้คาดการณ์แนวโน้มในอนาคต และปรับกระบวนการปฏิบัติงานให้ทันสมัย เพื่อที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและสามารถที่จะพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตามแม้ว่าผลการวิจัยจะไม่พบผลกระทบของภาวะผู้นำเชิงรุกด้านการรู้จักตนเอง ด้านการวิจารณ์ญาณ และด้านการมีความมุ่งมั่นที่เป็นอิสระที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะภาวะผู้นำเชิงรุกในด้านเหล่านี้ ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในงานของพนักงาน แต่จากงานวิจัยในอดีตและแนวคิดภาวะผู้นำเชิงรุกที่พยายามชี้ให้เห็นถึงผลลัพธ์ต่าง ๆ ในเชิงบวกที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร การพัฒนาฝึกอบรมและการแสดงภาวะผู้นำเชิงรุกในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ยังคงต้องให้ความสำคัญเช่นกัน

6. สรุปผลการวิจัย

ภาวะผู้นำเชิงรุก ด้านการมีจินตนาการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม ด้านคุณภาพ ปริมาณ ขณะที่ภาวะผู้นำเชิงรุก ด้านการรู้จักตนเอง ด้านการมีวิจรณ์ญาณ และด้านมีความมุ่งมั่น ที่เป็นอิสระ ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลา

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหาร บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำเชิงรุกโดยเฉพาะกับด้านจินตนาการ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษาผลกระทบทางอ้อมของภาวะผู้นำเชิงรุกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานผ่านปัจจัยด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับกลไกที่ภาวะผู้นำเชิงรุกมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- บริษัท เลียร์ คอร์ปอเรชั่น. (2561). ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2561. จาก <http://everyone.lear.com/page/default.aspx>.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2547). นโยบายและการวางแผนหลักการและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เนติกุล การพิมพ์.
- สุชีรา จันทพรหม. (2553). การศึกษาอิทธิพลภาวะผู้นำเชิงรุกของผู้บริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายโสธร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2559). พิมพ์เขียวและปฏิบัติการขับเคลื่อน โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.nescb.go.th>.
- Aaker D. A, Kumar V., & Day, G. S. (2001). *Maketing research*. (7th ed). New York : John Wiley and Son.
- Bass, B. M. (1998). *Transformational leadership : Industry, Military and Education impact*. New Jersey : Lawrence Erlbaum.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. (4th ed). USA : John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essential of psychology and education*. New York : Mc-Graw Hill.
- Covey, S. R. (2004). *The 7 Habits of highly effective people*. Salt Lake City : FranklinCovey.
- Herzberg, F. (1996). *Work and nature of man*. Cleveland : World Publishing Company.
- House, R. J., & Mitchell, T. R. (1974). Path-Goal theory of leadership. *Journal of Contemporary Business*, 15(1). 81-97.



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 ความไม่สมบูรณ์ขององค์ประกอบในบทความ บทความนั้นจะถูกส่งกลับไปยังผู้เขียนสำหรับติดต่อ (corresponding author) เพื่อทำการแก้ไขบทความที่จัดเตรียมถูกต้องตามระเบียบการตีพิมพ์และมีความสมบูรณ์ของเนื้อหาจะถูกส่งไปยังผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาคุณค่าต่อไป

องค์ประกอบบทความงานวิจัย (Research article)

จัดเตรียมเนื้อหาตามลำดับดังนี้: ชื่อเรื่อง บทคัดย่อ เนื้อหา เอกสารอ้างอิง โดยหน้าชื่อเรื่องควรมีข้อมูลตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ มหาวิทยาลัย เมือง จังหวัด) และอีเมลของผู้เขียนสำหรับติดต่อ

บทคัดย่อ

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

เนื้อหาของบทความ

ลำดับของการเขียนเนื้อหาบทความวิจัยเริ่มต้นจากบทนำ วิธีการศึกษา ผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา สรุปผลการศึกษา และกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) ความสำคัญของที่มาและปัญหาของงานวิจัย ภูมิหลังของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสมมุติฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้เขียนไว้ในส่วนบทนำ วิธีการศึกษา ให้อธิบายไว้ในส่วนวิธีการศึกษา ผลการวิจัยหรือผลการทดลองต่างๆ ให้อธิบายไว้ในส่วนผลการศึกษา การวิเคราะห์เปรียบเทียบผล การศึกษากับงานของผู้อื่นให้เขียนไว้ในส่วนวิจารณ์ผลการศึกษา และการสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ให้เขียนไว้ในส่วนสรุปผลการวิจัย ผู้เขียนอาจมีหัวข้อย่อยในส่วนวิธีการศึกษา และ/หรือ ในส่วนผลการศึกษาได้แต่ไม่ควรมีจำนวนหัวข้อย่อยมากเกินไป

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 และใส่เครื่องหมายดอกจันใน รูปแบบเชิงอรรถสำหรับผู้เขียนสำหรับติดต่อ (corresponding author) โดยชื่อผู้เขียนสำหรับติดต่อให้เขียนไว้เป็น ลำดับแรก

ผู้เขียนสำหรับติดต่อ : รายละเอียดของผู้นิพนธ์ หน่วยงานที่สังกัด โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลของผู้เขียนที่สามารถ ติดต่อได้ในระหว่างดำเนินการ 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 และหัวรูปภาพสำหรับ คำอธิบายตารางหรือรูปภาพให้ใช้ตัวอักษรขนาดเดียวกันแต่เป็นตัวธรรมดา ตารางต้องไม่มีเส้นสมมติตัวอักษรหรือ ตัวเลขที่นำเสนอนิรูปกราฟ หรือตารางต้องเป็นตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวธรรมดา สำหรับคำอธิบาย เชิงอรรถให้ใช้ตัวอักษรขนาด 12

3. บทความภาษาไทย

ชื่อเรื่อง : ไม่ควรเกิน 100 ตัวอักษรรวมเว้นวรรค ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 18 ตัวหนา ทั้งภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ

ชื่อผู้เขียน : อยู่ถัดลงมาจากชื่อเรื่อง ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวปกติ และใส่เครื่องหมายดอกจันใน รูปแบบเชิงอรรถสำหรับผู้เขียนสำหรับติดต่อ (corresponding author) โดยชื่อผู้เขียนสำหรับติดต่อให้เขียนไว้ เป็นลำดับแรก

ผู้เขียนสำหรับติดต่อ : รายละเอียดของผู้นิพนธ์ หน่วยงานที่สังกัด โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลของผู้เขียนที่สามารถ ติดต่อได้ในระหว่างดำเนินการ 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 ตัวเลขที่นำเสนอนิรูปกรภาพ 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)
- ให้เรียงลำดับการอ้างอิงตามลำดับพญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่ง เช่นเดียวกับลำดับการอ้างอิงในส่วนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเนื้อหา (อ้างอิงจากเอกสารภาษาไทย)

- ถ้ามีผู้แต่งหนึ่งรายให้อ้างชื่อ-สกุลผู้แต่ง เครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (วิเชียร วิทย์อุดม, 2548)
- ถ้ามีผู้แต่งสองรายให้อ้างชื่อ-สกุลของผู้แต่งสองราย เครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (วิเชียร วิทย์อุดมและ พยอม สิงเสนห์, 2548)
- ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 รายให้อ้างชื่อ-สกุลของผู้แต่งรายแรก เว้นวรรคหนึ่งครั้ง เพิ่มคำว่า และคณะ เครื่องหมาย จุลภาคตามด้วยปีที่พิมพ์ตามลำดับ (พยอม สิงเสนห์ และคณะ, 2548)
- ให้เรียงลำดับการอ้างอิงตามลำดับพญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่ง 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* 1 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

