

บรรณาธิการ

สวัสดีค่ะ วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับที่ 2 ปีที่ 13 ประจำปี 2564 ยังคงเป็นฉบับที่เข้มข้นด้วยเนื้อหาและสาระทางวิชาการเช่นเคย ทุกบทความวิจัยได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบทางวิชาการเพื่อให้วารสารเป็นที่ยอมรับและเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในวงการวิชาการ

ในการจัดทำวารสารการบัญชีและการจัดการฉบับนี้ กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบทความวิจัยที่คัดเลือกลำมาลงตีพิมพ์ในแต่ละฉบับ โดยบทความวิจัยที่ถูกคัดเลือกตีพิมพ์จะต้องผ่านการตรวจสอบทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) ซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสาขาวิชาทางด้านการบัญชี บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการพิจารณาบทความ พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดทำวารสารเป็นอย่างดี กองบรรณาธิการขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 12 บทความ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการเสียภาษีและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs 2) การใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ 3) ข้อคำถามและแนวทางคำตอบภาษีอากรบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊ก 4) อิทธิพลของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน 5) อิทธิพลของนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตกับกลยุทธ์การดำเนินงาน 6) การประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 7) คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร 8) ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดกับผลการดำเนินงานทางการตลาด 9) ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์กับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี 10) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โมบายแบงก์กิ้ง 11) การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมกับภาพพจน์องค์กร และ 12) การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณ

วารสารการบัญชีและการจัดการของคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยินดีต้อนรับนักวิจัย นักวิชาการและนิสิตนักศึกษาที่ต้องการนำเสนอผลงานวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นบทความวิจัย บทความวิชาการ บทความทั่วไป บทความปริทัศน์หรือบทวิจารณ์ กองบรรณาธิการพร้อมรับต้นฉบับของท่านตลอดเวลาขอให้ท่านศึกษารูปแบบการเขียนจากท้ายวารสารแต่ละฉบับและส่งมายังกองบรรณาธิการ เพื่อจักได้ทำการพิจารณาความเหมาะสมเชิงวิชาการของหัวข้อและรายละเอียดของบทความต่อไป

สุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการขอขอบพระคุณท่านผู้อ่านทุกท่านที่ได้ให้คำติชมและให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการจัดทำวารสารมาโดยตลอด จนปัจจุบันทำให้วารสารการบัญชีและการจัดการ ผ่านการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่ม 2 อย่างไรก็ตาม กองบรรณาธิการจะยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของวารสารให้เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับในวงการวิชาการอย่างต่อเนื่อง

อาจารย์ ดร.ชลธิชา ธรรมวิญญู
บรรณาธิการวารสารการบัญชีและการจัดการ

วารสารการบัญชีและการจัดการ Journal of Accountancy and Management

คณะกรรมการการบัญชีและการจัดการ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2564

สารบัญ

บทความวิจัย	หน้า
1. พฤติกรรมการเสียภาษีและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้ นิติบุคคลของ SMEs: มุมมองของผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากร วัฒนา ศรีถาวร อังสนา ศรีประเสริฐ	1
2. การใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ช่วงสถานการณ์ Covid-19 วรัญญา ตีโลกะวิชัย จิตติมา คงรัตนประเสริฐ	26
3. ข้อคำถามและแนวทางคำตอบภาษีอากรบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟสบุ๊กประเทศไทย ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์ วิภาวี ศรีสวัสดิ์ ปรเมษฐ์ ศิริสุนทรินทร์ วรรณศิริ คูหาอภิรมย์ สิทธิกร บุตรฉ่ำ	42
4. อิทธิพลของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พจนารถ ฤทธิเดช ปาริชาติ บุรพาศิริวัฒน์ มัทนชัย สุทธิพันธุ์	60

บทความวิจัย	หน้า
5. อิทธิพลของนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตที่มีต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 <i>ปรกรณ์ อุดมธนะสารสกุล</i>	75
6. การประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ด้วย Importance-performance Analysis <i>ศิริวรรณ ไชยสุรยกานต์</i> <i>ศรัณย์ ดั่นสถิตย์</i>	93
7. คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล <i>คมกริช นันทะโรจพงศ์</i>	109
8. ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดกับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย <i>กนกเนตร จันทบาล</i> <i>แคทลียา ชาปะวัง</i> <i>ชุตินญา คันธพนิต</i>	130
9. ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ <i>ปวีณา สมบูรณ์</i> <i>นาถนภา นิลนิยม</i> <i>นงลักษณ์ แสงมหาชัย</i>	140
10. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้ใช้บริการในจังหวัดนครราชสีมา <i>อภิวรรณ หมื่นสอาด</i> <i>พิทยา ฝ่อนกลาง</i>	153

11. ผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมที่มีต่อภาพพจน์องค์กรของธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร
จังหวัดชลบุรี 165
สุนิสา นนจันทร์
สายทิพย์ จะโนภาษ
12. การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชน
ในกรุงเทพมหานคร 176
ชินกฤต วงศ์รักษ์

วารสารบัญชีและการจัดการ Journal of Accountancy and Management

Mahasarakham Business School, Volume 13 No. 2 April - June 2021

TABLE OF CONTENTS

Research Articles	Page
1. The Taxpayer Behaviors and Factors Affecting SMEs Corporate Income Taxpayer Behaviors: Perspectives of Accountants and Revenue Officers <i>Wattana Srithaworn</i> <i>Angsana Sriprasert</i>	1
2. The Use of Podcasts to Promote Skills Development with Employees in Logistics Industry During the Covid-19 Situation <i>Varanya Tilokavichai</i> <i>Jittima Kongrattanaprasert</i>	26
3. Questions and Answers for Taxation on Social Networks: Facebook Thailand <i>Prapaipit Sawatrum</i> <i>Wipawee Srisawat</i> <i>Poramet Sirisuntarin</i> <i>Wansiri Kuhapirum</i> <i>Sitakorn Butcham</i>	42
4. The Influence of CEO Remuneration on Financial Performance of Listed Companies in The Stock Exchange of Thailand <i>Potchanart Ritthidach</i> <i>Parichart Burapasiriwat</i> <i>Muttanachai Suttiapun</i>	60

Research Articles	Page
5. The Influences of Government Policies and Crisis Management on Business Operation of Small and Medium Enterprises in Service Sector in Chiang Mai Province During the Crisis of the COVID-19 Epidemic <i>Pakorn Udomthanasansakul</i>	75
6. The service quality assessment of Suvarnabhumi Airport based on social media opinion with Importance-performance Analysis <i>Siriwan Chaisurayakarn</i> <i>Sarun Dunsathit</i>	93
7. Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior of the Employee in Metallurgy and Materials Industry: The Canonical Correlation Analysis <i>Khomkrit Nantharojphong</i>	109
8. Relationship between Marketing Strategies on Marketing Performance of Agricultural Products Export Business in Thailand <i>Kanoknate Chantaban</i> <i>Cattaleeya Charpavang</i> <i>Chutiya Kanthapanit</i>	130
9. The Effects of Electronic Local Administrative Accounting System Efficiency on Accounting Performance Achievement of Local Administration Organizations in the Northeast of Thailand <i>Paweena Somboon</i> <i>Natnapha Nilniyom</i> <i>Nongluk Sangmahachai</i>	140
10. Factors Affecting the Mobile Banking Service Quality Satisfaction of Service Users in Nakhon Ratchasima Province <i>Apiwan Muaensa-ard</i> <i>Pittaya Ponklang</i>	153

Research Articles	Page
11. Effect of Implementation of Environmental Accounting on Business Corporate Image in Amata Nakhon Industrial Estates Chonburi Province of Thailand <i>Sunisa Nonjun</i> <i>Saithip Janopat</i>	165
12. Investment Decisions On Common Stock In The Stock Exchange Of Thailand For People's Retirement Plan In Bangkok <i>Chinagrit Wongrak</i>	176

พฤติกรรมการเสียภาษีและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้
นิติบุคคลของ SMEs : มุมมองของผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากร
The Taxpayer Behaviors and Factors Affecting SMEs Corporate Income Taxpayer
Behaviors: Perspectives of Accountants and Revenue Officers

วัฒนา ศรีถาวร* และอังสนา ศรีประเสริฐ²

Wattana Srithaworn* and Angsana Sriprasert²

Received : April 19, 2021 Revised : May 18, 2021 Accepted : May 24, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเสียภาษีและปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs มุมมองของผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาและทดสอบความเชื่อถือได้ด้วยค่า Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ 0.875 แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ได้รับคืนมาทั้งสิ้น 617 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับเท่ากับ 61.70% ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการสรุปความคิดเห็น ทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นระหว่างกลุ่มด้วยวิธี t-test วิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยที่มีต่อพฤติกรรมการเสียภาษีของ SMEs ด้วยวิธีวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในด้านการส่งเสริมการเสียภาษีและด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจสอดคล้องกัน แต่ต่างกันในด้านกฎหมาย และด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs สำหรับมุมมองในด้านของผลกระทบของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีต่อพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs พบว่าในกลุ่มผู้ทำบัญชี ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs อย่างมีนัยสำคัญ คือ ปัจจัยด้านกฎหมาย และด้านทัศนคติผู้เสียภาษี ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรเห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น มุมมองที่ต่างกันนี้อาจเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของรัฐ ซึ่งกรมสรรพากรและผู้ทำบัญชีให้กับ SMEs ควรร่วมมือกันในการทำให้การเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs เป็นไปอย่างถูกต้องมากขึ้น

คำสำคัญ : ภาษีเงินได้นิติบุคคล พฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

* อาจารย์ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต

* Lecturer, Faculty of Accountancy, Rangsit University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต

² Assistant Professor, Faculty of Accountancy, Rangsit University

Abstract

This research aims to study opinions on SMEs' taxpayer behaviors and factors affecting the taxpayer behaviors from the perspectives of accountants and revenue officers. To gather the data, a questionnaires that was approved content validity and passed the Cronbach's Alpha test of 0.875 were used in this study. The 617 postal questionnaires were received back, a response rate of 61.70%. Descriptive statistic was used for summarizing the opinions as a whole. The opinions were tested using t-test to distinguish the differences of the opinions between groups. The study analyzed factors influencing SMEs' taxpayer behaviors by means of multiple regression analysis, with statistical significance at the .05 level.

The results indicate that accountants and revenue officers have consistent opinions on the influencing factors of SMEs' taxpayer behaviors in promoting taxation and the business environment aspects but differ in the tax law and the tax collection efficiency aspects significantly, including the corporate income taxpayer behaviors of SMEs. For a perspective on the impact of various factors toward the corporate income taxpayer behaviors of SMEs, for the accountant group, factors that significantly impact the corporate income taxpayer behaviors of SMEs are the tax law and the taxpayer attitude, meanwhile the revenue officer group view that the tax collection efficiency and the business environment are factors that significantly affected the corporate income taxpayer behaviors. Therefore, this different view may hinder the optimization of state taxation, which the Revenue Department and accountants for SMEs should cooperate in making corporate income tax payments for SMEs more accuracy.

Keywords : Corporate income tax, Taxpayer behavior, Small and Medium-sized Enterprise

1. บทนำ

จากรายงานผลการวิจัยของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมผู้ประกอบการ SMEs เข้าสู่ระบบภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่มในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของไทยได้ชี้ถึงสาเหตุของการไม่เข้าสู่ระบบภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่มของกลุ่ม SMEs ซึ่งมีมากถึง 87% (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2557) โดยอธิบายถึงปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของ SMEs คือการแบกภาระต้นทุนภาษีเงินได้ของกิจการที่สูงกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ และปัญหาอื่น ๆ ที่สำคัญ เช่น ขั้นตอนการชำระภาษีมีความซับซ้อนยุ่งยาก การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษี ความรู้สึกถึงการไม่เป็นธรรมในระบบการจัดเก็บภาษี และขาดมาตรการจูงใจ เป็นต้น ซึ่งต่อมาผลการวิจัยของสมศักดิ์ ประถมศรีเมฆและคณะ (2559) ได้กล่าวถึงข้อได้เปรียบของกิจการขนาดใหญ่ที่สามารถลงทุนในบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านวางแผนภาษี ซึ่งช่วยให้กิจการสามารถเสียภาษีได้อย่างประหยัดภาษี เนื่องจากภาษีเป็นรายได้จัดเก็บของรัฐที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ การจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลให้ได้ตามเป้าหมายจึงถือเป็นภารกิจสำคัญของกรมสรรพากรซึ่งเป็นรายได้จัดเก็บอันดับ 2 รองจากภาษีมูลค่าเพิ่ม (กรมสรรพากร, 2561) ในปี พ.ศ. 2561 กรมสรรพากรได้นำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลด้วยการพัฒนาระบบ e-Tax Invoice, e-Receipt เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี และยังได้ร่วมมือกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าใน

การเชื่อมโยงฐานข้อมูลงบการเงินสำหรับผู้ประกอบการที่นำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (DBD e-Filing) และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ e-Filing ของกรมสรรพากร นอกจากนี้ ได้ออกมาตรการส่งเสริมทางภาษีเพื่อจูงใจ SMEs ในการเข้าระบบภาษีเพื่อให้การเสียภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งวรรณวิสา หนูห้อง และสุเทพ บุรณะคุณาภรณ์ (2559) ได้กล่าวว่า มาตรการส่งเสริมทางภาษีส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ภาษีเงินได้นิติบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะ สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่นิติบุคคล ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการเพิ่มขึ้นของทุนจดทะเบียนในการจัดตั้งนิติบุคคลเพื่อประกอบธุรกิจ (วิสิทธิ์ คัมภีร์พันธ์, 2554; เจริญ อรรถทิมากุล, 2558) สำหรับการวิจัยเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคลในต่างประเทศ มีประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ผลการวิจัยเหล่านี้ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลที่เป็นไปตามกฎหมาย และไม่เป็นไปตามกฎหมาย เช่น การหลบเลี่ยง การหลีกเลี่ยงภาษี เป็นต้น โดยศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ประกอบการ คุณธรรมและจริยธรรม สภาพแวดล้อมการทำธุรกิจ ความเป็นธรรมในการบังคับกฎหมาย ประสิทธิภาพของกลไกในระบบการจัดเก็บภาษี (Abrie & Doussy, 2006; Jérémie, 2014; Moohr, 2009; Oyedokun, 2016) จากรายงานสถานการณ์ SMEs (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562) ทำให้เห็นถึงปัญหาการเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลโดยเฉพาะ SMEs เพราะจากจำนวน SMEs ที่เพิ่มขึ้นในปี 2562 เท่ากับ 1.02% แต่ปรากฏว่าจำนวนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่จัดเก็บได้ในปี 2562 กลับต่ำกว่าเป้าหมายที่กรมสรรพากรกำหนด ดังนั้น การนำผลการศึกษาพฤติกรรมความเสี่ยงของ SMEs ไปใช้ประโยชน์จึงออกมาในลักษณะของการปรับปรุงกฎหมายภาษี การออกมาตรการส่งเสริมการเสียภาษี หรือระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจมองข้ามปัจจัยด้านผู้เสียภาษี เช่น ทัศนคติการเสียภาษี สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เป็นต้น

อนึ่ง การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในประเทศไทยมีน้อยมาก จึงทำให้ขาดองค์ความรู้ด้านปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ที่จะนำไปช่วยในการพัฒนาส่งเสริมให้ SMEs มีความเข้าใจและยินยอมที่จะเสียภาษีอย่างถูกต้อง ประหยัดและเป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งในส่วนของการศึกษาพฤติกรรมความเสี่ยงของ SMEs รวมทั้งการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมดังกล่าวยังไม่ปรากฏผลการวิจัยอย่างชัดเจน การแก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษีโดยการปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี เพื่อจูงใจให้ SMEs เสียภาษีอย่างถูกต้อง ด้วยความเต็มใจ จึงเป็นแนวทางแก้ไขปัญหามาจากมุมมองของกรมสรรพากร รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีเท่านั้น โดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองของผู้ปฏิบัติตามกฎหมายซึ่งในทางปฏิบัติ SMEs จะใช้บริการจากผู้ทำบัญชีภายนอกในการจัดทำรายงานการเงินและยื่นชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ดังนั้น ประเด็นการศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้ จึงมุ่งหาคำตอบที่เป็นความคิดเห็นและความแตกต่างในความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมดังกล่าวระหว่างผู้ทำบัญชี และเจ้าหน้าที่สรรพากรส่วนงานการตรวจสอบ โดยศึกษากับ SMEs ที่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลเท่านั้น ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษี

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากรในส่วนงานตรวจสอบภาษีที่มีต่อพฤติกรรมความเสี่ยง และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกฎหมายภาษี ด้านการส่งเสริมการเสียภาษี ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และทัศนคติการเสียภาษี

2.2 เพื่อศึกษาความแตกต่างในความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ระหว่างผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากรในส่วนงานตรวจสอบภาษี

2.3 เพื่อศึกษาความแตกต่างในความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ระหว่างผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากรในส่วนงานตรวจสอบภาษี

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 กรมสรรพากร สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการส่งเสริมทางภาษีเงินได้นิติบุคคล หรือนโยบายแนวทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ให้มีประสิทธิภาพ

3.2 ผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็นผู้ให้บริการในการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน รวมทั้งการให้บริการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถนำผลการวิจัยในการเพิ่มคุณภาพการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน รวมทั้งปรับปรุงการบริการเพื่อให้ SMEs ตลอดจนการส่งเสริมทัศนคติของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล

3.3 ผลการวิจัยนี้นำไปสู่ประเด็นปัญหาการวิจัยในขั้นต่อไป โดยมุ่งค้นหาความสัมพันธ์ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs

4. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและการวัดความคิดเห็น

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นนับเป็นประเด็นการศึกษาที่นำไปสู่การค้นหาคำตอบเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่สำคัญหรือที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ต้องการแก้ไข โดยมุ่งที่จะรู้ว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหานั้นมีความคิดเห็นอย่างไร เนื่องจากความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งเกิดจากการประเมินสถานการณ์ ความเชื่อ ความรู้สึก (Agnes, 2003) ที่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้ให้ความคิดเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์การทำงาน สิ่งแวดล้อมและเชื่อมโยงไปถึงทัศนคติ ซึ่งเป็นเหตุให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันไป (วิฑูรย์ ฐานเมธี, 2554; ขาดิชาย ศรีคงรักษ์, 2559) นักวิชาการได้ใช้ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเป็นเครื่องช่วยในการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพราะด้วยเชื่อมั่นว่าข้อสรุปความเห็นจะสะท้อนถึงการประเมินค่าความคิดเห็นที่ถูกแสดงออกมาในภาพรวมหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเป็นความเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยและอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา (ไพฑูรย์ คุ้มคง, 2557) เช่นเดียวกับการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นในงานวิจัยฉบับนี้ซึ่งได้นำสรุปผลการวิจัยของวัลลภ รัฐฉัตรวานนท์ (2555) เกี่ยวกับมาตรวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้กันมากในงานวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ วิธีวัด Likert scale (Likert, 1932) โดยการให้คะแนนจะเป็นระดับ อาจจะเป็น 7 ระดับ เพื่อให้สามารถจำแนกความคิดเห็นได้ละเอียดมากขึ้นและชัดเจนมากขึ้น ด้วยข้อคำถามในแต่ละประเด็นย่อยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลทั้งหมดที่ศึกษาได้จากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล และการทบทวนงานวิจัยในอดีต ซึ่งจะได้กล่าวดังต่อไปนี้

4.2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีภาษีอากร (Theoretical Framework of Taxation)

รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์ (2527) ได้กล่าวถึง นิยามของภาษีอากรโดยนักปราชญ์หลายท่านในยุคศตวรรษที่ 17-19 อาทิ Thomas Hobbes (1588-1679), Sir William Petty (1623-1687), Adam Smith (1723-1790), Jean Baptiste Say (1767-1832), David Ricardo (1772-1823) Charles F. Bastable (1855-1945) และ Edwin Robert Anderson Seligman (1861-1939) ซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายขอบเขตของนิยามภาษีอากรจนเป็นที่ยอมรับในทางทฤษฎีว่าเป็นรายได้ของประเทศที่จัดเก็บจากผู้มีรายได้หรือประชาชน เป็นการบังคับจ่ายและไม่มีลักษณะ

เป็นผลต่างตอบแทน ประโยชน์ผู้เสียภาษีได้รับจึงอยู่ในรูปของประโยชน์สาธารณะ โดยรัฐบาลจะจัดสรรรายได้จัดเก็บตามความต้องการใช้จ่ายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการลงทุนในประเทศโดยมีนโยบายภาษีเป็นเครื่องมือสำคัญ เพื่อให้ประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนาเศรษฐกิจกระจายสู่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน Prest (1972) เสนอความเห็นว่ารายได้จัดเก็บของรัฐที่ถือเป็นภาษีอากร จะต้องเป็นไปตามเกณฑ์การบังคับ และไม่ผันแปรตามบทบาทของรัฐบาล ดังนั้น โครงสร้างระบบภาษีอากรของแต่ละประเทศ จึงมีการแบ่งประเภทภาษีอากร ฐานภาษี รวมทั้งการกำหนดอัตราภาษีอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันปัญหาความเหลื่อมล้ำ และสนองตอบนโยบายการเพิ่มจำนวนรายได้จัดเก็บภาษี โดยการจัดสรรทรัพยากรในการพัฒนาประเทศ สามารถจำแนกเป็นภาษีทางตรง และภาษีทางอ้อม (Prest, 1973) ซึ่งโครงสร้างระบบภาษีอากรของประเทศไทย ประพนธ์ บุนนาค (2504) และอรัญ ธรรมโน (2507) ได้รวบรวมความรู้ไว้ในหนังสือภาษีอากร ซึ่งได้กล่าวถึงประเภทของภาษีอากรในแนวทางเดียวกัน โดยภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นภาษีประเภทหนึ่งที่บังคับให้ภาคเอกชนจ่ายให้แก่รัฐโดยไม่มีผลต่างตอบแทน แนวคิดและหลักการในการจัดเก็บภาษี มีปรากฏในหนังสือ An Inquiry into the Nature and Causes of Wealth of Nation (Adam Smith, 1976) ที่หลายประเทศได้นำไปใช้ในการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี เป็นแนวคิดแบบดั้งเดิม ประกอบด้วย ความเป็นกลาง (Neutrality) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความแน่นอนและไม่ยุ่งยาก (Certainty and Simplicity) ประสิทธิภาพและความเป็นธรรม (Effectiveness and Fairness) รวมทั้งความยืดหยุ่น (Flexibility) นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และสิงห์ชัย อรุณวุฒิพงศ์ (2558) ได้อธิบายหลักการในการจัดเก็บภาษี ซึ่งมีความคล้ายคลึงกันพอสรุปได้ดังนี้

1. หลักความเป็นธรรม (Equity) หมายถึง ความเป็นธรรมระหว่างผู้เสียภาษีด้วยกันและระหว่างผู้เสียภาษีกับรัฐ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงความเป็นธรรมระหว่างผู้เสียภาษีระหว่างประเทศ
2. หลักความแน่นอนชัดเจน (Certainty) หมายถึง ความชัดเจนในกฎหมายว่าด้วยภาษีอากร รวมทั้งวิธีปฏิบัติในการจัดเก็บภาษี โครงสร้างภาษี ซึ่งประกอบด้วย ฐานภาษี อัตราภาษี และวิธีการคำนวณ ต้องมีความชัดเจน
3. หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง การจัดภาษีอากรจะต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะภาคการผลิตและบริการ ซึ่งเป็นแหล่งสร้างรายได้ประชาชาติ
4. หลักอำนาจรายได้ (Productivity) หมายถึง ระบบการกำหนดภาษีที่จัดเก็บหรือแหล่งภาษี ต้องส่งเสริมความสามารถในการจัดเก็บภาษีของภาครัฐ ทำให้ขยายฐานภาษีและอัตราภาษีได้อย่างเหมาะสม
5. หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ระบบการจัดเก็บภาษีจะต้องมีความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในระบบเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม
6. หลักความสะดวก (Convenience) หมายถึง ความสะดวกของทั้งผู้เสียภาษีและผู้จัดเก็บภาษี ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี ในด้านความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย ความประหยัดค่าใช้จ่าย ความถูกต้อง ครบถ้วน รวมถึงการสร้างพึงพอใจแก่ผู้เสียภาษี
7. หลักประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การดำเนินการใดๆ ในการจัดเก็บภาษีต้องเป็นไปอย่างประหยัดทั้งในด้านของงบประมาณแผ่นดิน และทรัพยากรที่ใช้

วรรณกรรมการปฏิบัติตามภาษีที่จะกล่าวในหัวข้อต่อไป จึงโดยมุ่งเน้นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภาษีของ SMEs ด้วยต้องการตอบคำถามว่าทำไมคน หรือ นิติบุคคล เช่น SMEs เป็นต้น จะต้องเสียภาษีคำถามนี้ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นและเป็นประเด็นการวิจัยในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา คำตอบที่เป็นไปได้อย่างหนึ่งคือการ “บังคับใช้” โดยรัฐต้องออกกฎหมายบังคับให้ประชาชนจ่ายภาษี สอดคล้องกับแนวคิดทางเศรษฐกิจของ Allingham และ Sandmo (1972) ที่ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภาษีไม่ถูกต้องตามกฎหมายมีสัมพันธภาพลบกับความน่าจะเป็นของความเข้มข้นของการตรวจสอบและระดับของการลงโทษในระบบภาษีอากรของแต่ละประเทศ ซึ่งต่อมา

แบบจำลองเส้นทางความสัมพันธ์ดังกล่าวได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จาก Graetz และ Wilde (1985) Alm et al. (1992) และ Frey และ Feld (2002) ที่มีแนวคิดทางสังคมจิตวิทยา ได้สนับสนุนว่าพฤติกรรมความเสี่ยงภาษีเกิดจากความรู้สึกนึกคิดด้านมโนธรรมของผู้เสียภาษีที่มีต่อความสำคัญและความจำเป็นของการจัดเก็บภาษี ซึ่งจะได้อธิบายในหัวข้อต่อไป

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภาษีและพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs

4.3.1 แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภาษี จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภาษีในอดีต จึงมุ่งค้นหาคำตอบ ตรวจสอบปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของภาครัฐ โดยในระยะแรกหลังจาก Allingham และ Sandmo (1972) ได้พัฒนาแบบจำลองพฤติกรรมเพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมการปฏิบัติตามหรือไม่ตามกฎหมาย โดยมีปัจจัยสำคัญ 2 ปัจจัย คือ 1) ต้นทุนการทำรายการ หมายถึง เบี้ยปรับเงินเพิ่มกรณีถูกลงโทษตามกฎหมาย และ 2) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากทางเลือกในการปฏิบัติ หมายถึง จำนวนภาษีที่ลดลงหรือที่ไม่ต้องชำระ โดยค่าความหวังที่คำนวณได้จะผันแปรตามโอกาสที่ผู้เสียภาษีจะต้องโทษหากหลีกเลี่ยงหรือหลบเลี่ยงภาษี ต่อมาได้มีการศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่ส่งผลให้ผู้เสียภาษีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ได้แก่ เงินได้ของผู้เสียภาษี (Kirchler, 2007) อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล (Kichler et al., 2008; Hyun, 2005) บทลงโทษตามกฎหมาย (Hyun, 2005) และประสิทธิภาพของการตรวจสอบภาษีในระบบการจัดเก็บภาษี (Fjeldstad et al., 2012) ซึ่ง Bello และ Danjum (2014) กล่าวถึงตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภาษี คือ อัตราภาษี สิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ได้รับเมื่อเข้าเงื่อนไขระบบการจัดเก็บภาษีที่มีการตรวจสอบภาษีที่เข้มงวด และมีการกำหนดโทษเบี้ยปรับในอัตราที่สูงจะลดการหลีกเลี่ยงภาษีหรือหนีภาษีได้

4.3.2 แนวคิดทางด้านสังคมจิตวิทยาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภาษี พบว่า

มีการกล่าวถึงปัจจัยด้านสังคมจิตวิทยา และประชากรศาสตร์ อาทิ ทักษะคิดการเสียภาษี การรับรู้ได้ถึงความเป็นธรรมในระบบการจัดเก็บภาษี รวมทั้งบรรทัดฐานพฤติกรรมความเสี่ยงภาษีของคนในสังคม (Bello และ Danjuma, 2014) ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภาษีตามกฎหมาย (Tax Compliance Theory) โดยแนวคิดนี้เกิดจากข้อโต้แย้งของ Fjeldstad et al. (2012) Slemrod (2007) และ Tanzi (2000) ที่มีต่อโมเดลพฤติกรรมความเสี่ยงภาษีของ Allingham และ Sandmo (1972) ที่ไม่สามารถนำมาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมหลีกเลี่ยงภาษีที่ปรากฏในปัจจุบัน โดยผลการวิจัยของ Becker (1968) ได้ยืนยันว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภาษีมียั้งที่มาจากปัจจัยด้านเศรษฐศาสตร์ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น รวมทั้งปัจจัยด้านสังคมจิตวิทยา และจากข้อสรุปการประชุมคณะกรรมการองค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) ในปี พ.ศ. 2553 เกี่ยวกับความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาการหลบเลี่ยงภาษีที่พบในประเทศต่าง ๆ ทำให้ต่อมา Bello และ Danjuma (2014) ได้เสนอแนะมาตรการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายหลังจากที่ทำการศึกษพฤติกรรมความเสี่ยงภาษี ประกอบด้วย การป้องปราม (Deterrence) ซึ่งเป็นประเด็นด้านสังคมจิตวิทยา การเปลี่ยนแปลงนโยบายการคลัง (Fiscal Change) วิธีปฏิบัติในระบบภาษีที่เปรียบเทียบได้ (Comparative Treatment) ความชอบธรรมทางการเมือง (Political Legitimacy) และ ความไว้วางใจในรัฐบาล (Trust in Government)

ในขณะเดียวกันมีแนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้เสียภาษี (Responsible Taxpayer View) เป็นแนวคิดทางเลือกที่มีข้อสมมติฐานว่าผู้เสียภาษีเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรมจริยธรรม และมีความเต็มใจที่จะชำระภาษี (Mikesell & Birskyte, 2007) โดยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี คือ 1) การได้รับการจูงใจที่เหมาะสม 2) การมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษี และ 3) ได้รับการอำนวยความสะดวก

ในการเสียภาษี นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี (Personal Factors) ได้แก่ คุณธรรม จริยธรรมของผู้เสียภาษีทัศนคติต่อการเสียภาษี เป็นปัจจัยสูงในการตัดสินใจปฏิบัติตามกฎหมาย ส่วนอีกปัจจัยหนึ่งเป็นปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ได้แก่ บรรทัดฐานสังคม (McKerchar & Evans, 2009) เป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียภาษีกับกลุ่มอ้างอิงที่เป็นลักษณะของพฤติกรรมหมู่ (Collective Action) กล่าวคือ หากสมาชิกส่วนใหญ่ของกลุ่มปฏิบัติตามกฎหมายภาษีจะส่งผลให้ผู้เสียภาษีรายอื่น ๆ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติตามกฎหมายด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sour (2004) ในด้านการเปลี่ยนแปลงนโยบายการคลัง พบว่าการรับรู้เชิงเปรียบเทียบในผลตอบแทนที่ผู้เสียภาษีได้รับจากการนำเงินภาษีที่จัดเก็บไปใช้ในการพัฒนาประเทศในส่วนของประโยชน์สาธารณะ ซึ่งทำให้ผู้เสียภาษีได้รับประโยชน์ไปด้วยซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีตัวแทนในด้านสัญญาทางการเมืองที่รัฐมีต่อประชาชน (Political contractual relationship) (Bello & Danjuma, 2014) หากประมวลรัฐภาพหรือกฎหมายภาษีอากร ได้มีข้อกำหนดในการแสดงรายได้หรือค่าใช้จ่าย ที่ทำให้เห็นว่าการปฏิบัติตามจะให้ประโยชน์มากกว่านั้น แสดงถึงความพึงพอใจต่อบทกฎหมายและการบังคับใช้ที่มีต่อระบบการตรวจสอบที่เข้มงวด จะนำไปสู่การเจรจาต่อรองระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐและผู้เสียภาษี Richupan (1984) พบว่า ผู้เสียภาษีอาจขาดข้อมูลในการประเมินผลประโยชน์ที่แท้จริงที่ได้รับจากรัฐ จึงทำให้ประสิทธิผลของการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีลดลง

การรับรู้ได้ถึงความเป็นธรรมของกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมาย (McKerchar & Evans, 2009) ของผู้เสียภาษีจะส่งผลที่ดีต่อความตั้งใจเสียภาษีอย่างถูกต้อง ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ที่ผู้เสียภาษีสามารถเปรียบเทียบกับกรปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของกลุ่มอ้างอิงหรือคู่ค้า ซึ่งผู้เสียภาษีมีแนวโน้มที่จะเลือกปฏิบัติเพื่อให้ภาระภาษีของตนใกล้เคียงกับกลุ่มดังกล่าว (Pragua, 2010) ประเด็นของความสามารถในการเปรียบเทียบได้จะสอดคล้องกับทฤษฎีความชอบธรรมของภาครัฐที่การดำเนินการการจัดเก็บภาษีจะตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล (Torgler & Schneider, 2007) ความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ปัญหาการคอร์รัปชันจึงส่งผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอย่างมีนัยสำคัญ (Picur & Riahi-Belkaoui, 2006) นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กรรัฐ รวมทั้งการบริหารจัดการของภาครัฐอยู่ในระดับสูงจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโดยสมัครใจมากกว่าเกิดจากการบังคับใช้กฎหมาย (Tyler & Bies, 1990) สมหมาย ศิริอุดมเศรษฐ (2561) ได้ศึกษาวิเคราะห์ความไม่เป็นธรรมในระบบการจัดเก็บภาษีซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจของผู้เสียภาษี โดยเสนอให้รัฐบาลดำเนินการ 5 ด้าน ได้แก่ 1. การปฏิรูปภาษี 2. การทบทวนมาตรการการลดหย่อนต่าง ๆ 3. การปรับปรุงกฎหมายภาษีอากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเป็นปัจจุบัน 4. การทบทวนมาตรการส่งเสริมทางภาษี 5. ด้านอื่น ๆ เช่น การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงไป การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านภาษีให้แก่ประชาชน เป็นต้น การจูงใจโดยใช้มาตรการส่งเสริมการเสียภาษีต้องสามารถทำให้ SMEs สามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้เช่นเดียวกับกิจการขนาดใหญ่ (เจษฎ์ วรรคทิมากุล, 2558) เพื่อไม่ให้ขนาดของกิจการเป็นข้อได้เปรียบในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษี (สมศักดิ์ ประถมศรีเมฆ และคณะ, 2559)

จากบทสังเคราะห์วรรณกรรมข้างต้น จึงเป็นที่มาของการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเสียภาษีซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ ได้รวบรวมตัวแปรต่าง ๆ ที่ปรากฏในงานวิจัยในอดีตมาจัดหมวดหมู่เป็น 5 ด้าน โดยสร้างชุดคำถามในแต่ละด้านเพื่อใช้วัดความคิดเห็นของกลุ่มประชากรเป้าหมายที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิตบุคคลของ SMEs ตามกระบวนการ Focus group ที่ประกอบด้วย ผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์กับ SMEs มากกว่า 20 ปี และเจ้าหน้าที่สรรพากรให้ส่วนงานตรวจสอบภาษี จำนวน 5 คน ที่ปรึกษาโครงการวิจัยจากกรมสรรพากร รวมกับทีมผู้วิจัย รวม 14 คน และได้รับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนเลขที่ RSUERB2020-010 ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1) ปัจจัยด้านกฎหมายภาษี เป็นสาระสำคัญของกฎหมายภาษีและการบังคับใช้ ประกอบด้วย ความเป็นธรรม ความเหมาะสม ความสอดคล้องกับเศรษฐกิจ ความเข้าใจได้และความง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ การบังคับใช้อย่างเสมอภาคที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล การแสดงรายได้ รายจ่าย และบทลงโทษในกฎหมายภาษี

2) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการเสียภาษี เป็นสิทธิประโยชน์และมาตรการต่างๆ ที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้นเพื่อจูงใจ SMEs ให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาปี 2561-2562 ประกอบด้วย การทำบัญชีชุดเดียว การให้หักรายจ่ายได้เกินจริง หรือการแสดงรายได้ต่ำกว่าความเป็นจริง สิทธิประโยชน์ทางภาษีที่กระตุ้นให้เกิดการลงทุนใน SMEs

3) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เป็นวิธีการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีที่จะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ประกอบด้วย การจัดขนาด SMEs การปรับปรุงอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs การอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงระบบ การเข้าถึงแหล่งข้อมูลภาษีของ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ได้มาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติ

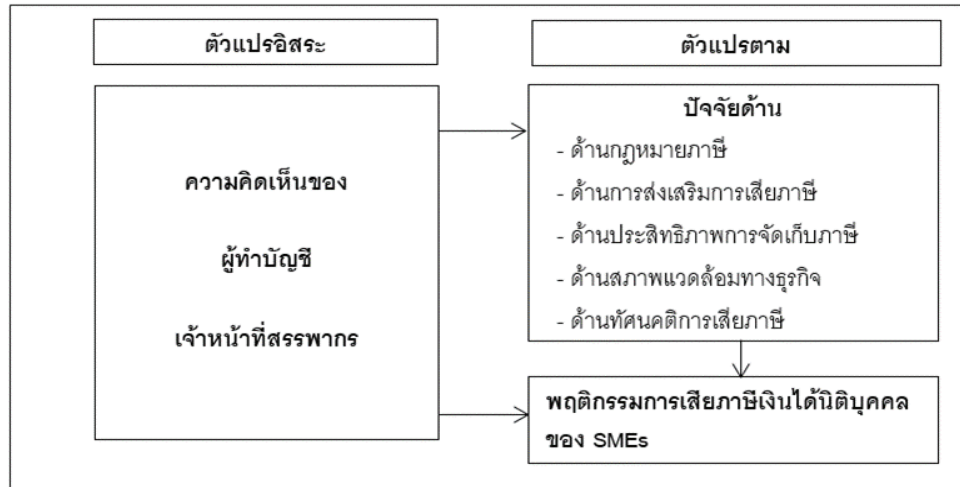
4) ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เป็นสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของ SMEs ที่เป็นประเด็นบรรทัดฐานของสังคมทางธุรกิจที่นำไปสู่การเปรียบเทียบ หรือความไม่เท่าเทียมในปฏิบัติทางภาษี ประกอบด้วย ภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ความต้องการของลูกค้า ความสามารถในการทำกำไร การมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษี ความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร การไม่สามารถนำรายจ่ายหรือเป็นต้นทุนการทำรายการมาหักภาษี

5) ปัจจัยด้านทัศนคติการเสียภาษี เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษี ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในระบบการจัดเก็บภาษีและประมวลรัษฎากร ความยอมรับในหน้าที่ผู้เสียภาษี ความรู้สึกไว้วางใจในรัฐบาลในการใช้จ่ายเงินภาษี ความรู้สึกที่ติดต่อบริการการจัดเก็บภาษีที่รัฐจัดให้ หรือต่อการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีของเจ้าหน้าที่สรรพากร ความเห็นต่อประโยชน์การเสียภาษีให้ภาครัฐ

4.3.3 พฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs มีปรากฏในงานวิจัยเรื่อง “A Typology of Implementation Behaviors of Street- Level Bureaucrats” ของ Sorg (1983) โดยแบ่งเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโดยอาจเกิดจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ ได้ประยุกต์ข้อสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีที่ Franzoni (2000) ได้อธิบายไว้ดังนี้ 1) SMEs แสดงรายได้และค่าใช้จ่ายตรงกับความเป็นจริง 2) รายงานทางการเงินของกิจการต้องเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน 3) การคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ถูกต้องตามประมวลรัษฎากร 4) การยื่นแบบแสดงรายการภายในเวลาที่กำหนด และ 5) การชำระเงินภาษีในจำนวนเงินที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นประเด็นความคิดเห็นอีกประเด็นหนึ่งที่ต้องการศึกษา โดยใช้ข้อสมมติฐานว่าผู้เสียภาษีเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรมจริยธรรม (สุภณารี พิรธ และคณะ, 2563) และมีความเต็มใจที่จะชำระภาษีเช่นเดียวกัน Mikesell และ Birskyte (2007) กรอบแนวคิดการวิจัยจึงเป็นดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



5. สมมติฐานงานวิจัย

H1: ความคิดเห็นของผู้ทำบัญชี และเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs แตกต่างกัน

H2: ความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs แตกต่างกัน

H3: ในมุมมองของผู้ทำบัญชี ปัจจัยด้านกฎหมายภาษี ด้านการส่งเสริมการเสียภาษี ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และด้านทัศนคติการเสียภาษี จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs อย่างน้อย 1 ด้าน

H4: ในมุมมองของเจ้าหน้าที่สรรพากร ปัจจัยด้านกฎหมายภาษี ด้านการส่งเสริมการเสียภาษี ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และด้านทัศนคติการเสียภาษี จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs อย่างน้อย 1 ด้าน

6. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรเป้าหมาย มี 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มผู้ทำบัญชีที่สังกัดสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ และทะเบียนรายชื่อผู้ทำบัญชีจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า 162 สำนักงาน รวม 441 คน และ 2. กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรในส่วนงานตรวจสอบภาษีธุรกิจ ประจำสำนักกลางและสำนักงานเขตพื้นที่ รวม 4,459 คน รวมทั้งสิ้น 4,900 คน การคัดเลือกหน่วยตัวอย่างใช้วิธีอย่างง่ายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปจากหน่วยประชากรที่มีขอบเขต เนื่องจากมีแหล่งเป้าหมายจำแนกเป็นกลุ่มและมีเลขทะเบียนผู้ประกอบการวิชาชีพ หรือเลขที่พนักงานของกรมสรรพากร และต้องเป็นผู้ยินยอมตอบคำถามหรือให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ซึ่งในที่นี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% ได้เท่ากับ 356 คน ที่มา: <https://www.surveysystem.com/ssalc.htm>

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพัฒนาจากบทบทวนวรรณกรรม การพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษีอากรและผู้ทำบัญชี ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมในคน เลขที่

RSUERB2020-010 และการทดสอบความเชื่อถือได้ทางสถิติด้วย Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.875 ประกอบด้วยคำถาม 54 ข้อ แบ่งเป็น 2 ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบจำนวน 1 ข้อ และตอนที่ 2 เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs รวม 53 ข้อ ใช้ระดับความคิดเห็น 7 ระดับ และการแปลผลดังนี้

ระดับที่ 7	เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	6.51-7.00
ระดับที่ 6	เห็นด้วยอย่างมาก	คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	5.51-6.50
ระดับที่ 5	เห็นด้วยค่อนข้างมาก	คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	4.51-5.50
ระดับที่ 4	เห็นด้วยปานกลาง	คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	3.51-4.50
ระดับที่ 3	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย	คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	2.51-3.50
ระดับที่ 2	เห็นด้วยน้อย	คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	1.51-2.50
ระดับที่ 1	เห็นด้วยน้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	1.00-1.50

3. วิธีการเก็บข้อมูล ส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ กลุ่มแรกจำนวน 500 ชุด กลุ่มที่สอง 500 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้นจากผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากร เท่ากับ 291 ชุด และ 326 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับ 52.80% และ 65.20% ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาในการอธิบายสรุปความเห็นในแต่ละข้อด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธี t-test ทดสอบความแตกต่างในความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม และวิธีวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการอธิบายผลกระทบของปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในมุมมองของผู้ทำบัญชี และเจ้าหน้าที่สรรพากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

7. ผลการวิจัย

7.1 ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในภาพรวม

จากตาราง 1 โดยรวมผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากรมีความเห็นด้วยค่อนข้างมาก ($4.51 < \bar{x} < 5.50$) กับพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในประเด็นย่อยทุกข้อที่แสดงถึงการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ประกอบด้วยความยินดีปฏิบัติตามกฎหมาย จัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินอย่างถูกต้อง มีเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประกอบการยื่นชำระภาษี การชำระภาษีในเวลากำหนดและความสามารถในการแสดงหลักฐานต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรหากถูกเรียกให้ชี้แจง การกระจายของความคิดเห็น พบว่า ความคิดเห็นในประเด็นย่อยที่มีความแตกต่างกันมากเป็นความคิดเห็นในข้อ 2 - 4 ($SD \geq 1.3$)

ตาราง 1 ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs

ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ประกอบการ SMEs มีความยินดีที่จะเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	5.31	1.287	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
2. ผู้ประกอบการ SMEs จัดทำเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด	5.21	1.323	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
3. ผู้ประกอบการ SMEs สามารถแสดงหลักฐานประกอบรายได้และค่าใช้จ่ายต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรได้อย่างครบถ้วน เมื่อถูกเรียกให้ไปชี้แจง	5.07	1.329	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
4. ผู้ประกอบการ SMEs จัดให้มีการจัดทำงบการเงินอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ	5.22	1.301	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
5. ผู้ประกอบการ SMEs ได้ยื่นแบบแสดงและลงรายการภาษีต่าง ๆ ภายในเวลาที่กำหนด	5.36	1.221	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
โดยรวม	5.23	1.292	เห็นด้วยค่อนข้างมาก

7.2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ทั้ง 5 ด้าน ในตาราง 2 ถึงตาราง 6 จะแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นในภาพรวมของประเด็นย่อยต่าง ๆ จำแนกตามปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

จากตาราง 2 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ด้านกฎหมายภาษีโดยรวมเห็นด้วยค่อนข้างมาก $\bar{X} = 5.48$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยเท่ากับ 1.151 ซึ่งความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นย่อยทั้ง 14 ข้อ ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกันอยู่ในช่วงเห็นด้วยค่อนข้างมาก ($4.51 < \bar{X} < 5.50$) ยกเว้นความคิดเห็นในประเด็นย่อยที่กล่าวถึงประมวลรัษฎากรที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ใช้ต้องไม่ถือประโยชน์ต่อประเภทกิจการใดกิจการหนึ่งเป็นการเฉพาะ การไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกิจ มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม มีข้อยกเว้นในบทลงโทษกรณีมีเหตุอันควรตามกฎหมายว่าด้วยการยกเว้นเบี้ยปรับ เงินเพิ่มภาษีอากร และความรับผิดชอบทางอาญาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามประมวลรัษฎากร และมาตรการการใช้เกณฑ์สิทธิในการคำนวณรายได้และรายจ่ายของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่ความคิดเห็นอยู่ในช่วงเห็นด้วยอย่างมาก ($5.51 < \bar{X} < 6.50$)

ตาราง 2 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภัยเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ด้านกฎหมายภาษี

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเสียภาษีของ SMEs	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกฎหมายภาษี	5.48	1.151	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
1.1 ความเป็นธรรมของประมวลรัษฎากรที่เกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล	5.48	1.135	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
1.2 ความชัดเจนของประมวลรัษฎากรที่เกี่ยวกับการจัดเก็บ ภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.99	1.196	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
1.3 ประมวลรัษฎากรที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติ บุคคล มีความง่ายต่อการนำไปใช้ในทางปฏิบัติ	4.88	1.185	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
1.4 ประมวลรัษฎากรที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติ บุคคลที่ขัดแย้งไม่เอื้อประโยชน์ต่อประเภทกิจการใด กิจการหนึ่งเป็นการเฉพาะ	6.13	1.142	เห็นด้วยอย่างมาก
1.5 ประมวลรัษฎากรที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติ บุคคล ต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกิจ	6.18	0.998	เห็นด้วยอย่างมาก
1.6 กฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของประเทศไทยมุ่งใจต่อ การลงทุนในประเทศมากกว่ากฎหมายภาษีเงินได้นิติ บุคคลของกลุ่มประเทศ CLMV	5.21	1.091	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
1.7 กฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของประเทศไทยต้องมี ความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม	5.90	1.087	เห็นด้วยอย่างมาก
1.8 ความเหมาะสมของการกำหนดรายจ่ายทางภาษีสำหรับ ค่ารับรองในมาตรา 65 ตี	5.23	1.222	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
1.9 ความเหมาะสมของการกำหนดรายจ่ายทางภาษีสำหรับ การบริจาคการกุศลสาธารณะในมาตรา 65 ตี	5.27	1.178	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
1.10 ความเหมาะสมของการกำหนดรายจ่ายทางภาษี สำหรับ ค่าสึกหรอ ค่าเสื่อมราคา ในมาตรา 65 ตี	5.39	1.115	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
1.11 ความเหมาะสมของการกำหนดบทลงโทษว่าด้วยเงิน เพิ่มสำหรับการเสียภาษีภาษีไม่ถูกต้อง	5.34	1.322	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
1.12 ความเหมาะสมของการกำหนดบทลงโทษว่าด้วยเบี้ย ปรับ สำหรับการเสียภาษีภาษีไม่ถูกต้อง	5.35	1.294	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
1.13 การมีข้อยกเว้นในบทลงโทษกรณีมีเหตุอันควรตาม กฎหมายว่าด้วยการยกเว้นเบี้ยปรับ เงินเพิ่มภาษีอากร และความรับผิดทางอาญา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติ ตามประมวลรัษฎากร	5.59	1.141	เห็นด้วยอย่างมาก
1.14 การมีมาตรการการใช้เกณฑ์สิทธิในการคำนวณรายได้ และรายจ่ายของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล	5.75	1.005	เห็นด้วยอย่างมาก

ตาราง 3 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs
ด้านการส่งเสริมความเสี่ยง

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเสี่ยงของ SMEs	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับความคิดเห็น
2 .ด้านการส่งเสริมความเสี่ยง	5.31	1.269	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
2.1 การมีมาตรการจูงใจให้ทำบัญชีเดียวเพื่อการเข้าถึง สิทธิประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของธุรกิจ	5.92	1.073	เห็นด้วยอย่างมาก
2.2 การมีมาตรการส่งเสริมธุรกิจโดยให้สิทธิหักรายจ่าย มากกว่าที่จ่ายจริง	5.51	1.258	เห็นด้วยอย่างมาก
2.3 การมีมาตรการส่งเสริมธุรกิจโดยให้สิทธิคำนวณรายได้ น้อยกว่าที่ได้รับจริง	4.77	1.518	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
2.4 การมีมาตรการให้บริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล สามารถใช้สกุลเงินต่างประเทศในการคำนวณภาษีเงิน ได้นิติบุคคล	5.07	1.340	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
2.5 การมีมาตรการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข เพื่อการลดอัตราภาษีเงินได้สำหรับเงินได้ที่ได้รับตาม สัญญาจ้างแรงงานของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ หรือ นักวิจัย จากการเป็นลูกจ้างในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติ บุคคลที่ประกอบกิจการอุตสาหกรรมเป้าหมาย	5.30	1.157	เห็นด้วยค่อนข้างมาก

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ด้านการส่งเสริมความเสี่ยงโดยรวมเห็นด้วยค่อนข้างมาก $\bar{X} = 5.31$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยเท่ากับ 1.269 ซึ่งความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นย่อยทั้ง 5 ข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเห็นด้วยค่อนข้างมาก ($4.51 < \bar{X} < 5.50$) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกัน ยกเว้นความคิดเห็นในประเด็นย่อยการมีมาตรการจูงใจให้ทำบัญชีเดียวเพื่อการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของธุรกิจและการมีมาตรการส่งเสริมธุรกิจโดยให้สิทธิหักรายจ่ายมากกว่าที่จ่ายจริง ที่ความคิดเห็นอยู่ในช่วงเห็นด้วยอย่างมาก ($5.51 < \bar{X} < 6.50$)

ตาราง 4 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs
ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเสี่ยงของ SMEs	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับความคิดเห็น
3 .ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	5.64	1.206	เห็นด้วยอย่างมาก
3.1 ความเหมาะสมของการกำหนดเกณฑ์การจัดขนาดของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกรมสรรพากร เพื่อ ประโยชน์ในการจัดเก็บภาษี	5.62	1.020	เห็นด้วยอย่างมาก

ตาราง 4 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภัยเงินได้นิติบุคคลของ SMEs
ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเสียภาษีของ SMEs	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับความคิดเห็น
3.2 ความเหมาะสมของการกำหนดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลในปัจจุบัน	5.53	1.075	เห็นด้วยอย่างมาก
3.3 การอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบและเสียภาษีในระบบอิเล็กทรอนิกส์	6.05	1.073	เห็นด้วยอย่างมาก
3.4 การจัดให้มีวิธีการกรอกแบบแสดงรายการทางภาษีบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการที่ง่ายต่อการปฏิบัติ	5.94	1.090	เห็นด้วยอย่างมาก
3.5 การจัดให้มีช่องทางชำระภาษีทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์และชำระภาษีด้วยตนเองที่สำนักงาน โดยให้เลือกใช้บริการแล้วแต่ความสะดวก	6.12	1.019	เห็นด้วยอย่างมาก
3.6 การให้คำปรึกษา แนะนำ ของเจ้าหน้าที่สรรพากร ที่ช่วยแก้ไขปัญหาการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการ	5.45	1.292	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
3.7 การให้ความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการสอบถามปัญหาเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยสามารถสอบถามผ่าน Call center และหรือกับเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ทำการสำนักงานสรรพากรพื้นที่	5.42	1.438	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
3.8 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรมีความโปร่งใสตรวจสอบได้	5.49	1.398	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
3.9 การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร มีความสม่ำเสมอปฏิบัติกับทุกคนเหมือนกันไม่เลือกปฏิบัติ	5.34	1.493	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
3.10 ความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการแนะนำเพื่อให้การเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการเป็นไปอย่างถูกต้องและประหยัด	5.30	1.257	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
3.11 การพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบ	5.75	1.115	เห็นด้วยอย่างมาก
3.12 การเปิดโอกาสให้ผู้เสียภาษีเข้าถึงระบบข้อมูลทางภาษีของตนเองเพื่อตรวจทานความถูกต้องของภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการ	5.71	1.206	เห็นด้วยอย่างมาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภัยเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยรวมเห็นด้วยอย่างมาก $\bar{X} = 5.64$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยเท่ากับ 1.206 ซึ่งความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นย่อยทั้ง 12 ข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเห็นด้วยอย่างมาก ($5.51 < \bar{X} < 6.50$) ยกเว้นประเด็นของการให้คำปรึกษา แนะนำ ของเจ้าหน้าที่สรรพากร ที่ช่วยแก้ไขปัญหาการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการ การให้ความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการสอบถามปัญหาเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยสามารถสอบถามผ่าน Call center

และหรือกับเจ้าหน้าที่สรรพากรที่ทำการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร มีความสม่ำเสมอปฏิบัติกับทุกคนเหมือนกันไม่เลือกปฏิบัติ และ ความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่สรรพากรในการแนะนำเพื่อให้การเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการเป็นไป อย่างถูกต้องและประหยัด ที่ความคิดเห็นอยู่ในช่วงเห็นด้วยค่อนข้างมาก ($4.51 < \bar{X} < 5.50$)

ตาราง 5 ความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

ความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเสียภาษีของ SMEs	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับความคิดเห็น
4 ด้านสภาพแวดล้อมของธุรกิจ	5.62	1.104	เห็นด้วยอย่างมาก
4.1 การมีรายจ่ายที่ไม่สามารถนำมาคำนวณเป็นรายจ่าย ทางภาษี ซึ่งเป็นต้นทุนทางธุรกิจ มีผลต่อความตั้งใจใน การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล	5.55	1.094	เห็นด้วยอย่างมาก
4.2 ภาวะการแข่งขันทางธุรกิจของกิจการในปัจจุบัน มีผล ต่อความตั้งใจในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติ บุคคล	5.50	1.102	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
4.3 ขนาดของธุรกิจที่ทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบใน การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี ส่งผลต่อความตั้งใจใน การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล	5.46	1.155	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
4.4 ความต้องการของลูกค้ามีผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติ ตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล	5.44	1.119	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
4.5 การมีบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจด้านภาษีอากร บัญชีและการรายงานทางการเงิน มีผลต่อความตั้งใจใน การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล	5.83	1.046	เห็นด้วยอย่างมาก
4.6 การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถอำนวยความสะดวก ในการจัดทำเอกสารทางภาษี มีผลต่อ ความตั้งใจในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติ บุคคล	5.89	1.001	เห็นด้วยอย่างมาก
4.7 ความสามารถในการทำกำไรมีผลต่อความตั้งใจในการ ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล	5.62	1.161	เห็นด้วยอย่างมาก
4.8 การที่ยังมีผู้ค้าบางรายไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีหรือ ชำระภาษีไม่ถูกต้อง มีผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติ ตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล	5.67	1.151	เห็นด้วยอย่างมาก

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโดยรวมเห็นด้วยอย่างมาก $\bar{X} = 5.62$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยเท่ากับ 1.104 ซึ่งความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นย่อยทั้ง 8 ข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเห็นด้วยอย่างมาก ($5.51 < \bar{X} < 6.50$) โดยมีส่ว

เบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันมาก ยกเว้นความคิดเห็นในประเด็นย่อยที่อยู่ในช่วงเห็นด้วยค่อนข้างมาก ($4.51 < \bar{X} < 5.50$) ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อภาวะการแข่งขันทางธุรกิจของกิจการในปัจจุบัน ขนาดของธุรกิจที่ทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี และความต้องการของคู่ค้าในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี

ตาราง 6 ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภัยเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ด้านทัศนคติการเสียภาษี

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การเสียภาษีของ SMEs	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
5. ด้านทัศนคติการเสียภาษี	5.71	1.144	เห็นด้วยอย่างมาก
5.1 ความรู้และความเข้าใจในระบบการจัดเก็บภาษีและ ประมวลรัษฎากรของผู้ประกอบการ	5.83	0.995	เห็นด้วยอย่างมาก
5.2 ความยินดีที่จะยอมรับภาระหน้าที่ในการชำระภาษีเงิน ได้นิติบุคคลตามกฎหมายของผู้ประกอบการ	5.74	1.063	เห็นด้วยอย่างมาก
5.3 ความไว้วางใจในการใช้จ่ายเงินภาษีที่เก็บได้จาก ประชาชนหรือนิติบุคคลในการบริหารราชการหรือการ พัฒนาปรับปรุงสาธารณะประโยชน์	5.58	1.300	เห็นด้วยอย่างมาก
5.4 ความสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษีเงิน ได้ทั้งหมด	5.69	1.128	เห็นด้วยอย่างมาก
5.5 การเสียภาษีมีกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติง่ายต่อการ ดำเนินการ	5.73	1.160	เห็นด้วยอย่างมาก
5.6 ความรู้สึกที่ดีต่อระบบการจัดเก็บภาษีของภาครัฐของ ผู้ประกอบการ	5.76	1.136	เห็นด้วยอย่างมาก
5.7 ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สรรพากรของ ผู้ประกอบการ ส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล	5.66	1.245	เห็นด้วยอย่างมาก
5.8 ความเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีมากกว่าการพยายามหลีกเลี่ยง กฎหมาย ส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล	5.68	1.122	เห็นด้วยอย่างมาก

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความเสี่ยงภัยเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ด้านทัศนคติการเสียภาษีโดยรวมเห็นด้วยอย่างมาก $\bar{X} = 5.71$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยเท่ากับ 1.144 ซึ่งความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นย่อยทั้ง 8 ข้อ อยู่ในช่วงเห็นด้วยอย่างมาก ($5.51 < \bar{X} < 6.50$) โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกัน ประเด็นย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับจาก 8 ข้อ ได้แก่ ความรู้และเข้าใจในระบบการจัดเก็บภาษีและ

ประมวลรัชฎาภกร ($\bar{X}$ =5.83) ความรู้สึกที่ดีต่อระบบการจัดเก็บภาษีของภาครัฐ ($\bar{X}$ =5.76) ความยินดีที่จะยอมรับภาระหน้าที่ในการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ($\bar{X}$ =5.74) การมีกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติที่ง่ายต่อการดำเนินการ ($\bar{X}$ =5.73) และความสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้ทั้งหมด ($\bar{X}$ =5.69)

7.3 การทดสอบความแตกต่างในความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้ทำบัญชีและกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น จำแนกตามกลุ่มงาน

Factor	job	N	$\bar{X}$	Std. Deviation	Std. Error Mean
พฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs	AC	291	5.5381	1.10148	.06457
	RD	326	4.9564	1.16754	.06466
ด้านกฎหมายภาษี	AC	291	5.2280	.81202	.04760
	RD	326	5.7018	.75490	.04181
ด้านการส่งเสริมการเสียภาษี	AC	291	5.3340	.89953	.05273
	RD	326	5.2969	.97232	.05385
ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	AC	291	5.3754	.94404	.05534
	RD	326	5.8827	.79136	.04383
ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	AC	291	5.6078	.80958	.04746
	RD	326	5.6331	.83561	.04628
ด้านทัศนคติการเสียภาษี	AC	291	5.6765	.91593	.05369
	RD	326	5.7366	.94770	.05249

จากตาราง 7 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมดังกล่าว โดยจำแนกตามกลุ่มอาชีพ จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยช่วงคะแนนความคิดเห็นในแต่ละประเด็นไม่เท่ากัน ดังนั้นเพื่อตรวจสอบว่าความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ จึงทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ t-test ซึ่งได้แสดงผลไว้ในตาราง 8 ซึ่งให้เห็นว่ามีความแตกต่างในความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้ทำบัญชีและกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในประเด็นพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคล ปัจจัยด้านกฎหมาย ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เนื่องจากค่า Sig. < .05 ส่วนในประเด็นของการส่งเสริมทางภาษี สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และทัศนคติผู้เสียภาษี ทั้งสองกลุ่มมีความเห็น สอดคล้องกัน ดังนี้

กลุ่มผู้ทำบัญชีมีความเห็นต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ที่แตกต่างไปจากกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยจากตาราง 7 กลุ่มผู้ทำบัญชีมีความเห็นด้วยอย่างมาก ($\bar{X}$ =5.5381) ต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในขณะที่เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความเห็นในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ =4.9564) สำหรับปัจจัยด้านกฎหมายภาษี และด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เป็นอีก 2 ปัจจัยที่กลุ่มผู้ทำบัญชีกับกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 และสังเกตได้จากค่า t ที่ติดลบในตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทำบัญชีจะอยู่ในช่วงความเห็นที่ต่ำกว่า

กล่าวคือกลุ่มผู้ทำบัญชีมีความเห็นด้วยค่อนข้างมาก ($\bar{X}=5.2280$, $\bar{X}=5.3754$ ตามลำดับ) ต่อปัจจัยทั้งสองด้าน ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรมีความเห็นด้วยอย่างมาก ($\bar{X}=5.7081$, $\bar{X}=5.8827$ ตามลำดับ) สำหรับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการเสียภาษี ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และด้านทัศนคติการเสียภาษี ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นสอดคล้องกันจากตารางที่ 7 โดยปัจจัยด้านการส่งเสริมการเสียภาษี พบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ($4.51 < \bar{X} < 5.50$) ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และด้านทัศนคติการเสียภาษี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก ($5.51 < \bar{X} < 6.50$)

สรุปได้ว่าผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และที่ 2 กล่าวคือ ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทำบัญชีและกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร มีความคิดเห็นแตกต่างกันในประเด็นพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในด้านกฎหมายภาษี และด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม AC และ RD

Factor		Relevance's Test		t-test for Equality of Means						
		for Equality of								
		Variances								
		F	p-value	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
พฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้	Equal variances assumed	.057	.812	6.345	615	.000*	.58170	.09168	.40165	.76176
	not assumed			6.366	613.108	.000*	.58170	.09138	.40224	.76116
ด้านกฎหมายภาษี	Equal variances assumed	.464	.496	-7.509	615	.000*	-.47377	.06309	-.59767	-.34986
	Equal variances not assumed			-7.478	594.388	.000*	-.47377	.06336	-.59819	-.34934
ด้านการส่งเสริมการเสียภาษี	Equal variances assumed	1.927	.166	.490	615	.624	.03709	.07570	-.11158	.18576
	Equal variances not assumed			.492	614.206	.623	.03709	.07537	-.11093	.18510
ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	Equal variances assumed	8.134	.004	-7.257	615	.000*	-.50724	.06990	-.64451	-.36997
	Equal variances not assumed			-7.185	568.369	.000*	-.50724	.07059	-.64590	-.36858

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม AC และ RD (ต่อ)

Factor		Relevance's Test		t-test for Equality of Means						
		for Equality of								
		Variances								
		F	p-value	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	Equal variances assumed	.238	.626	-.380	615	.704	-.02523	.06641	-.15565	.10518
	Equal variances not assumed			-.381	610.875	.704	-.02523	.06629	-.15542	.10495
ด้านทัศนคติการเสียภาษี	Equal variances assumed	.212	.645	-.798	615	.425	-.06003	.07523	-.20778	.08771
	Equal variances not assumed			-.800	611.116	.424	-.06003	.07509	-.20749	.08742

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7.4 การวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs

การวิเคราะห์จะแยกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อแสดงให้เห็นถึงมุมมองของกลุ่มผู้ทำบัญชี และกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีต่อผลกระทบของปัจจัยด้านต่าง ๆ ต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs โดยใช้แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ต่อไปนี้

$$ITP_i = \beta_0 + \beta_1 L_i + \beta_2 M_i + \beta_3 S_i + \beta_4 E_i + \beta_5 A_i + \varepsilon_i$$

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs (ITP_i) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านกฎหมาย (L) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการเสียภาษี (M) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (S) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (E) ปัจจัยด้านทัศนคติการเสียภาษี (A) โดยมี β_0 เป็นค่าคงที่และ β_i ที่ i มีค่าตั้งแต่ 1 ถึง 5 เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระ และ ε ค่าความคลาดเคลื่อน (Error) ผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 9

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ กลุ่มผู้ทำบัญชี

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	VIF
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
ด้านกฎหมายภาษี	0.380	0.109	0.280	3.474	0.001*	0.595
ด้านการส่งเสริมการเสียภาษี	0.152	0.080	0.124	1.907	0.057	0.310

N = 617, R = 0.574, R² = 0.330, Adjusted R² = 0.318, F = 28.058, Sig = 0.000*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ กลุ่มผู้ทำบัญชี (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผล ต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้ นิติบุคคลของ SMEs	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	VIF
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	0.104	0.091	0.089	1.140	0.255	0.283
ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	-0.065	0.114	-0.048	-0.566	0.572	0.160
ด้านทัศนคติการเสียภาษี	0.279	0.089	0.232	3.133	0.002*	0.454

N = 617, R = 0.574, R² = 0.330, Adjusted R² = 0.318, F = 28.058, Sig = 0.000*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) = 0.318 ซึ่งให้เห็นว่าในมุมมองของผู้ทำบัญชี ปัจจัยทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ได้ถึง 31.8% โดยปัจจัยด้านกฎหมายภาษีและด้านทัศนคติการเสียภาษีของ SMEs เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยค่า Sig. เท่ากับ .001 และ .002 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 3 กล่าวคือ ในมุมมองของผู้ทำบัญชี ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในด้านกฎหมายภาษี และด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

สำหรับมุมมองด้านกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 10 จะเห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) = 0.363 ซึ่งให้เห็นว่าในมุมมองของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร เห็นว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้าน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ได้ถึง 36.3% โดยมีปัจจัยด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเท่านั้น ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 และ .029 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างจากมุมมองของกลุ่มผู้ทำบัญชีที่แสดงไว้ในตารางที่ 9

สรุปได้ว่าผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 4 กล่าวคือ ในมุมมองของเจ้าหน้าที่สรรพากร ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผล ต่อพฤติกรรมความเสี่ยงเงินได้ นิติบุคคลของ SMEs	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	VIF
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
ด้านกฎหมายภาษี	0.092	0.109	0.059	0.842	0.401	0.307
ด้านการส่งเสริมการเสียภาษี	0.098	0.066	0.082	1.480	0.140	0.229
ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	0.522	0.101	0.354	5.139	0.000*	0.721
ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	0.181	0.082	0.130	2.196	0.029*	0.343
ด้านทัศนคติการเสียภาษี	0.146	0.075	0.119	1.938	0.054	0.295

N = 617, R = 0.610, R² = 0.373, Adjusted R² = 0.363, F = 38.015, Sig = 0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคิดผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากรในส่วนงานตรวจสอบภาษีที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษี และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ 1) ทศนคติการเสียภาษีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.71 (เห็นด้วยอย่างมาก) 2) ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.64 (เห็นด้วยอย่างมาก) 3) ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.62 (เห็นด้วยอย่างมาก) 4) ด้านกฎหมายภาษีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.48 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก) 5) ด้านการส่งเสริมการเสียภาษีโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.31 (เห็นด้วยค่อนข้างมาก) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยในต่างประเทศ ในประเด็นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเสียภาษีตามกฎหมายหรือไม่เป็นตามกฎหมายกำหนด เกิดจากทัศนคติของผู้ประกอบการ คุณธรรมและจริยธรรม สภาพแวดล้อมการทำธุรกิจ ความไม่เป็นธรรมในการบังคับกฎหมาย ประสิทธิภาพของกลไกในระบบการจัดเก็บภาษี (Abrie & Doussy, 2006; Jérémie, 2014; Moohr, 2009; Oyedokun, 2016)

จากการวิเคราะห์ความแตกต่าง พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในด้านกฎหมายภาษี (sig. = 0.000) และด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (sig. = 0.000) ระหว่างผู้ทำบัญชีกับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีความแตกต่างกัน ซึ่งในด้านกฎหมายภาษี ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้เสียภาษีของ Fjeldstad et al. (2012) และ Bello และ Danjuma (2014) กล่าวว่า การจะปฏิบัติตามกฎหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาปัจจัยต้นทุนและประโยชน์ของการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี หากประมวลรัฐฎการหรือกฎหมายภาษีอากรได้มีข้อกำหนดในการแสดงรายได้หรือค่าใช้จ่าย ที่ทำให้เห็นว่าการปฏิบัติตามจะให้ประโยชน์มากกว่านั้นแสดงถึงความพึงพอใจต่อกฎหมายและการบังคับใช้ที่มีต่อระบบการตรวจสอบที่เข้มงวด และด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีงานวิจัยของ เริงชัย อรรถทิมากุล (2558) สมศักดิ์ ประถมศรีเหม และคณะ (2559) ได้กล่าวว่า การจูงใจโดยใช้มาตรการส่งเสริมการเสียภาษีต้องสามารถทำให้ SMEs สามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้ เช่นเดียวกับกิจการขนาดใหญ่ เพื่อไม่ให้ขนาดของกิจการเป็นข้อได้เปรียบในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษี ในขณะที่ผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมองว่าในประเด็นด้านการส่งเสริมทางภาษี ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และด้านทัศนคติผู้เสียภาษี ทั้งสองกลุ่มมีความเห็น ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ผลงานวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านกฎหมายภาษี ($\beta = 0.380$, sig. = 0.001) และด้านทัศนคติการเสียภาษี ($\beta = 0.279$, sig. = 0.002) ของผู้ทำบัญชีส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ในขณะที่ ปัจจัย ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ($\beta = 0.522$, sig. = 0.000) และด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ($\beta = 0.181$, sig. = 0.029) ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ดังนั้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ระหว่างผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรมีปัจจัยที่แตกต่างกัน เนื่องจาก กลุ่มผู้ทำบัญชีมองว่าปัจจัยด้านกฎหมายภาษีและด้านทัศนคติการเสียภาษีมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเสียภาษีได้นิติบุคคลของ SMEs มากกว่าปัจจัยด้านอื่น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีตหลายฉบับที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นธรรม ความเสมอภาคของกฎหมาย การที่กฎหมายจะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ หรือควรต้องสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ (Bello & Danjuma, 2014; Richupan, 1987; Torgler & Schneider, 2007; สมหมาย ศิริอุดมเศรษฐ, 2561) เพราะฉะนั้นในมุมมองของผู้เสียภาษีจึงให้ความสำคัญต่อกฎหมายหรือการบังคับใช้ ในขณะที่มีปัจจัยหลายด้านที่ทำให้ทัศนคติของผู้เสียภาษีเป็นไปในทิศทางที่ส่งเสริมหรือบั่นทอนความตั้งใจในการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ประสิทธิภาพหรือมาตรฐานในการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่สรรพากร ที่จะต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ความเสมอภาคในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษี และความเชื่อมั่นในการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐ

เพื่อสาธารณประโยชน์ เป็นต้น (Picur & Riahi-Belkaoui, 2006; Tyler & Bies, 1990; เริงชัย อรรถทิมากุล, 2558; สมศักดิ์ ประถมศรีเมฆ และคณะ, 2559) สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากรมีมุมมองที่แตกต่างจากผลการวิจัยนี้ทำให้เห็นด้วยอย่างมากว่าด้านประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ซึ่งหากพิจารณาในประเด็นย่อยทำให้เข้าใจเชื่อมโยงได้ว่าพฤติกรรมการณ์เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลขึ้นอยู่กับความบังคับใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมหรือเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ธุรกิจทุกธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเหมือนกัน ซึ่งเกิดจากระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ การให้ความสะดวกต่อผู้เสียภาษี รวมทั้งคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ที่มีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมการณ์เสียภาษี

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการณ์เสียภาษีและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการณ์เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs : มุมมองของผู้ทำบัญชีและเจ้าหน้าที่สรรพากร สามารถเสนอแนะรายละเอียดที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

9.1.1 กรมสรรพากร ควรกำหนดมาตรการส่งเสริมทางภาษีเงินได้นิติบุคคล หรือนโยบายแนวทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้างเสริมทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีของ SMEs โดยเน้นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย และการจัดเก็บภาษี การสร้างความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีของเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงวิธีการเสียภาษีให้ง่ายต่อการปฏิบัติ รวมทั้งชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี นอกจากนี้จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น พร้อมทั้งการบังคับใช้กฎหมายให้เกิดความเป็นธรรม และไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกิจ โดยมุ่งใจธุรกิจ SMEs ให้เข้าสู่ระบบภาษีให้มากที่สุด

9.1.2 ผู้ทำบัญชี ควรมีส่วนช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีให้กับ SMEs ด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติตามภาษีอย่างถูกต้องและประหยัด ให้เป็นไปตามกฎหมาย

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ประเด็นการวิจัยในขั้นต่อไป คือการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของ SMEs ซึ่งเป็นการขยายผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านกฎหมาย ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ทัศนคติการเสียภาษี ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการณ์เสียภาษีอย่างถูกต้องของ SMEs โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ รวมถึงประเด็น โครงสร้าง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ซึ่งจะทำให้เข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของ SMEs ไทย

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2561). รายงานประจำปีของกรมสรรพากร พ.ศ. 2561. ค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2563,

จาก <https://www.rd.go.th/publish/22590.0.html>.

ชาติชาย ศรีคงรักษ์. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด

อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม

อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประพนธ์ บุญนาค. (2504). *การคลัง*. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญสิน.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และสิงห์ชัย อรุณวุฒิมงคล. (2558). *การบัญชีภาษีอากร*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดทีพีเอ็นเพรส.
- รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์. (2527). คำนิยามของภาษีอากร: พรมแดนแห่งความรู้. *สรรพากรศาสตร์*, 31 (5), 93-129.
- เรจชัย อรรถทิมากุล. (2558). *มาตรการจูงใจทางภาษีเพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา: ศึกษาการเครดิตภาษี*
การหัก รายจ่ายเพิ่มเติมการหักค่าเสื่อมและค่าเสื่อมราคาในอัตราเร่ง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วริทธิ์ คัมภีพันธ์. (2554). *สิทธิประโยชน์ทางภาษีของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนและภาระภาษีเงินได้นิติบุคคล*.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณวิสา หนูห้อง และสุเทพ บุรณะคุณากรณ์. (2559). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล
ของประเทศไทย. *วารสารเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2 (2), 53-60.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2555). *วิธีและเทคนิคในการวิจัยทางรัฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ทองกมล.
- วิฑูรย์ สุานเมธี. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารกิจการคณะสงฆ์ในจังหวัดหนองบัวลำภู*.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภณารี พิรส จงกล เพชรสุข และชนเมศ เพชรประดิษฐ์. (2563) ผลกระทบของจริยธรรมในการประกอบธุรกิจที่มีต่อ
ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพิษณุโลก.
วารสารการบัญชีและการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 12 (4), 43-54.
- สมศักดิ์ ประถมศรีเมฆ, กรวิภา เทียนภาสกร, จัญจุลา ศิวะมาศ และขวัญนุช เจริญวัฒนินิพนธ์. (2559). ปัจจัยที่
ส่งผลต่ออัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง กรณีศึกษาจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, 5 (1), 101-111.
- สมหมาย ศิริอุดมเศรษฐ. (2561). *แนวทางการจัดเก็บภาษีของรัฐเพื่อการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและเสริมสร้าง*
ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ. สารนิพนธ์ หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2562). *รายงานสถานการณ์ SMEs ปี 2562*. ค้นเมื่อ 24
มกราคม 2564, จาก <https://www.sme.go.th>.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2557). *รายงานวิจัยสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง*. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2564,
จาก <https://www.fpo.go.th>.
- อรัญ ธรรมโน. (2507). *การคลัง*. กรุงเทพฯ : การพิมพ์พระนคร.
- Abrie, W. & Doussy, E. (2006). Tax compliance obstacles encountered by small and medium enterprises
in South Africa. *Meditari Accountancy Research*, 14 (1), 1-13.
- Adam, S. (1976). *An Inquiry into the Nature & Causes of the Wealth of Nations*. Los Angeles, California.
- Agnes, M. (2003). *Webster's new world dictionary*. Simon and Schuster.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. *Journal of Public*
Economics, 1 (3-4), 323-338.
- Alm, J., McClelland, G. H., & Schulze, W. D. (1992). Why do people pay taxes?. *Journal of public*
Economics, 48 (1), 21-38.

- Becker, G. S. (1968). Crime and Punishment: An Economic Approach. *Journal of Political Economy*, 7 (6), 169–217.
- Bello, K. B., & Danjuma, I. (2014). Review of models/theories explaining tax compliance behavior. *Sains Humanika*, 2 (3), 451-475.
- Fjeldstad, O., Schulz-Herzenberg, C., & Sjursen, I. (2012). Peoples' View of Taxation in Africa: A Review of Research on Determinants of Tax Compliance. *CMI working paper*, WP2012: 7.
- Franzoni, Luigi A. (2000). "Tax evasion and tax compliance". In Encyclopedia of Law and Economics, vol. IV, edited by Bouckaert, Boudewijn and De Geest, Gerrit, 51-94. Cheltenham : Edward Elgar.
- Frey, B. S., & Feld, L. P. (2002). Deterrence and morale in taxation: An empirical analysis. *Available at SSRN 341380*.
- Graetz, M. J., & Wilde, L. L. (1985). The economics of tax compliance: fact and fantasy. *National Tax Journal*, 38 (3), 355-363.
- Hyun, J. K. (2005). The Compliances in Korea and Japan: Why are they Different. *Journal of Economic Literature H*, 7 (1), 135-153.
- Jérémie, R. (2014). The Ethics of corporate Income Taxation and Corporate Income Tax Sheltering. *Journal of Accounting Ethic & Public and Policy*, 15, (2), 597-621.
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge University Press.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008) "Enforced versus voluntary tax compliance: The 'slippery slope' framework". *Journal of Economic Psychology*, 29 (2), 210–225.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22 (140), 1-55.
- McKerchar, M. A., & Evans, C. (2009). Sustaining Growth in Developing Economies Through Improved Taxpayer Compliance: Challenges for Policy Makers and Revenue Authorities. *E Journal of Tax Research*. 7. 10.2139/ssrn.1415164.
- Mikesell, J., & Birskeyte, L. (2007). Another View of IRS Results: A Comment on Rainey and Thompson, *Public Administration Review*, 67 (3), 574-576.
- Moohr, G. S. (2009). Tax Evasion as White Collar Fraud. *Houston Business and Tax Law Journal*, 9, 208-220.
- Oyedokun, G. E. (2016). Relevance of tax audit and tax investigation in Nigeria. *SSRN Electronic Journal*, 1-16.
- Picur, R. D. & Riahi-Belkaoui, A. (2006). The impact of bureaucracy, corruption and tax compliance. *Review of Accounting and Finance*, 5 (2), 174-180.
- Pragua, C. (2010). Addressing tax evasion and tax avoidance in developing countries. Eschborn, Germany: Deutsche Gesellschaft für. Retrieved August 30, 2020 from https://www.taxcompact.net/documents/2010-12-22_GTZ_Addressing-tax-evasion-and-avoidance.pdf
- Prest, A. R. (1972). The Select Committee on Corporation Tax. *BTR*, 15.

- Prest, A. R. (1973). Public Finance: Backward Area or New Frontier?. *Economica*, 40 (158), 121-135.
- Richupan, S. (1984). *Income tax evasion: A review of the measurement of techniques and some estimates for the developing countries*, Department Memorandum No. DM/84/46, The International Monetary Fund. Washington, DC: Fiscal Affairs Department.
- Slemrod, J. (2007). Cheating Ourselves: The Economics of Tax Evasion. *Journal of Economic Perspectives*, 21 (1), 25-48.
- Sorg, J. D. (1983). A typology of implementation behaviors of street-level bureaucrats. *Review of Policy Research*, 2 (3), 391-406.
- Sour, L. (2004). An economic model of tax compliance with individual morality and group conformity. *Economía Mexicana. Nueva Época*, 13 (1), 43-61.
- Tanzi, V. (2000). *Policies, Institutions and the Dark Side of Economics*. Northampton: Edward Elgar.
- Torgler, B., & Schneider, F. (2007). What shapes attitudes toward paying taxes? Evidence from multicultural European countries. *Social Science Quarterly*, 88 (2), 443-470.
- Tyler, T. R. & Bies, R. J. (1990). *Applied social psychology and organizational settings*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

**การใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานใน
อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ช่วงสถานการณ์ Covid-19**
**The Use of Podcasts to Promote Skills Development with
Employees in Logistics Industry During the Covid-19 Situation**

วรัญญา ทิโลกะวิชัย¹ และจิตติมา คงรัตนประเสริฐ²

Varanya Tilokavichai¹ and Jittima Kongrattanaprasert²

Received : April 25, 2021 Revised : May 16, 2021 Accepted: May 24, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญขององค์ประกอบของแอปพลิเคชันพอดแคสต์ที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ 2) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ 3) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของแอปพลิเคชันที่ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ โดยเก็บข้อมูลจากประชากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสำคัญขององค์ประกอบของแอปพลิเคชันต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ พบว่า ด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหา ด้านการทำให้ตรงความต้องการเฉพาะของลูกค้า ด้านการเชื่อมโยง และด้านการพาณิชย์ มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นชุมชน และด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญระดับมาก 2) จากการทดสอบลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ พบว่า ตำแหน่งงานส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) จากการทดสอบองค์ประกอบของแอปพลิเคชันที่ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ พบว่า องค์ประกอบของแอปพลิเคชันในด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหา ด้านความเป็นชุมชน ด้านการทำให้ตรงความต้องการเฉพาะของลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเชื่อมโยง และด้านการพาณิชย์ ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การใช้พอดแคสต์ ส่งเสริมการพัฒนาทักษะ อุตสาหกรรมโลจิสติกส์

^{*} อาจารย์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

^{*} Lecturer, Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการสำหรับผู้ประกอบการเชิงนวัตกรรม บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

² Graduate Student, Master of Business Administration in Innovative Entrepreneurship Management, Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi

Abstract

The research objectives as follows 1) To study the important level of podcast application components to promote skills development with employees in logistics industry 2) To study the demographic characteristics that affect the use of podcasts to promote skills development with employees in logistics industry 3) To study the podcast application components that affect the use of podcasts to promote skills development with employees in logistics industry. The sample was 400 people that work in logistics industry. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and chi-square test.

The results found that 1) The important level of podcast application components to promote skills development with employees in logistics industry, it was found that the context, content, customization, connection and commerce were extremely important level. Moreover, the community and communication were very important level 2) The results of hypothesis test found that the job position was affected using podcasts to promote skills development with employees in logistics industry at significance level of 0.05 3) The podcast application components include of the context, content, community, customization, communication, connection and commerce were affected using podcasts to promote skills development with employees in logistics industry at significance level of 0.05.

Keywords : The Use of Podcasts, Promote Skills Development, Logistics Industry

1. บทนำ

จากสถานการณ์โควิดที่มีการแพร่ระบาดกันทั่วโลก ส่งผลกระทบด้านเศรษฐกิจ รวมทั้งวิถีการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงแทบทุกอุตสาหกรรม ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้องค์กรอยู่รอดได้ คือ การเพิ่มทักษะใหม่ (Reskill) และพัฒนาทักษะเดิม (Upskill) ให้กับพนักงานขององค์กร เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ในขณะที่พนักงานจำเป็นต้องทราบว่าทักษะใดบ้างที่มีความจำเป็น เพื่อเพิ่มทักษะให้ตนเองกลายเป็นบุคลากรที่ต้องการขององค์กร ซึ่งการเพิ่มทักษะใหม่ (Reskill) และพัฒนาทักษะเดิม (Upskill) สร้างโอกาสให้กับตนเอง ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและอุตสาหกรรม เป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับตนเองและองค์กร ซึ่งหลายองค์กรมีการปรับแผนการทำงาน เพื่อป้องกันภาวะระบาด และลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อจากภายนอก (บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน), 2563) โดยปัจจุบันพบว่า แรงงานที่มีคุณภาพไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ สถานประกอบการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ แรงงานที่จบการศึกษาส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ มีแรงงานไทยเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ความต้องการขององค์กรที่จะรับบุคลากรกลับมีลดลง นอกจากนั้นระบบการศึกษาสร้างแรงงานไม่ตรงกับความต้องการและไม่สามารถทำงานได้จริงในองค์กร ดังนั้น แรงงานจำเป็นต้องพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยี ทักษะทางสังคม และทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ (แบรนดอินไซด์ รูทิกคิดใหม่, 2563) การเพิ่มทักษะใหม่และพัฒนาทักษะเดิม จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้แรงงานสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการเพิ่มทักษะความรู้มีแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่หลากหลาย รวมทั้งพอดแคสต์ (Podcast) ที่เป็นรายการวิทยุบนอินเทอร์เน็ตมีประเภทของ

เนื้อหาที่หลากหลาย (นับทอง ทองใบ, 2562) ผู้ใช้สามารถฟังพอดแคสต์ผ่านแอปพลิเคชันและสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ในอุปกรณ์ของตนเองได้ เพื่อฟังหรือดูในเวลาที่ต้องการ พอดแคสต์จึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการเรียนรู้ของผู้บริโภคที่มีข้อจำกัดทางด้านเวลา และในยุคที่มีการแข่งขันในสังคมสูง การพัฒนาตัวเอง พัฒนาความรู้ผ่านการฟังพอดแคสต์ สามารถผลิตเพลลิน เรียนรู้ได้ในระยะเวลานั้น และเป็นช่องทางในการเรียนรู้ที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ชนินทร เพ็ญสูตร, 2561) และเนื่องด้วยเหตุการณ์ของโควิด 19 ทำให้การซื้อ-ขายสินค้าออนไลน์กลายเป็นความปกติใหม่ (New Normal) ของผู้บริโภค กลุ่มธุรกิจ ด้านการค้าและการตลาดออนไลน์ มีการเติบโตที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้คนในปัจจุบันที่มีการซื้อ-ขายสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อธุรกิจด้านขนส่งโลจิสติกส์ และบรรจภัณฑ์ (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2564) อีกทั้งอุตสาหกรรมโลจิสติกส์เป็น 1 ใน 10 ของอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve) ที่มีกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เพื่ออนาคตที่ภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมและให้สิทธิประโยชน์ต่ออุตสาหกรรม (คณิต แสงสุพรรณ, 2558) ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 บุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มทักษะและพัฒนาทักษะเดิม เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งพอดแคสต์เป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการเรียนรู้ของคนทำงานที่มีข้อจำกัดทางด้านเวลา แต่ต้องการพัฒนาตัวเอง โดยเรียนรู้ผ่านการฟังพอดแคสต์จะทำให้คนทำงานสะดวกที่จะเรียนรู้ ในระยะเวลาอันสั้น เป็นการยกระดับและการพัฒนาทักษะใหม่ๆ แก่แรงงานสถานการณ์ โควิด 19 จึงมีความสำคัญต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรและเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตัวพนักงานเองด้วย จากวิกฤตโควิด 19 สร้างให้เป็นโอกาสพัฒนาตนเองให้พร้อมรับมือกับความท้าทายที่จะเกิดขึ้น สร้างความก้าวหน้า และเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง

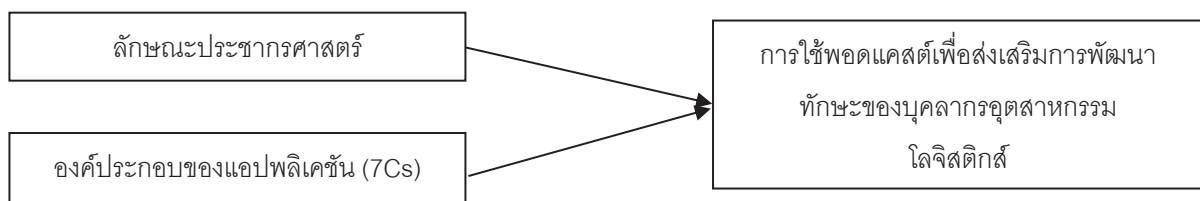
ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ช่วงสถานการณ์โควิด 19 เพื่อสามารถจะนำผลการศึกษาวិเคราะห์ไปเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแอปพลิเคชันพอดแคสต์แหล่งเรียนรู้สำหรับเพิ่มทักษะใหม่ พัฒนาทักษะเดิมของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ และสามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจนำข้อมูลไปใช้ในธุรกิจที่ใกล้เคียงกันได้ต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ช่วงสถานการณ์ Covid-19 โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

รูปภาพประกอบ 1
กรอบแนวคิดการวิจัย

การใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ช่วงสถานการณ์ Covid-19



2.1 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ภาวิณี กาญจนานา (2559) ได้ให้ความหมาย คุณลักษณะของประชากรด้านขนาด การกระจาย และโครงสร้างของประชากร ว่าสามารถจำแนกคุณสมบัติเฉพาะของบุคคล เพื่อจำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มตามลักษณะประชากรได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา สถานภาพ ส่วนภักทรณัย พิริยะธนาภัทร (2558) ได้จำกัดความว่าเป็น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย อายุ เพศ สถานะทางครอบครัว สถานภาพ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ซึ่งนิยมนำมาใช้เพื่อแบ่งส่วนการตลาด และเป็นตัวกำหนดเป้าหมายการตลาด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะของบุคลากรอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านค่านิยมและรูปแบบการตัดสินใจของบุคคล ความคิด ความรู้สึก ประสบการณ์ รวมถึงพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการตัดสินใจของบุคคล และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สร้างความพึงพอใจแก่บุคคล เพื่อจะนำผลที่ได้มาวางแผนกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองของกลุ่มผู้ใช้งานพอดแคสต์ได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดรูปแบบ และเผยแพร่เนื้อหาบนแอปพลิเคชัน

อารียา สิลารัศมี (2558) ได้ให้เทคนิคที่ใช้ในการออกแบบแอปพลิเคชันตามหลัก 7C's ประกอบด้วย การออกแบบรูปแบบ (Context) เป็นการวางโครงร่างของการจัดองค์ประกอบบนหน้าแอปพลิเคชันเพื่อสื่อความหมายให้ง่ายต่อการรับรู้และการใช้งานเครื่องมือบนหน้าแอปพลิเคชัน การออกแบบเนื้อหา (Content) เป็นการนำเสนอข้อมูลบนแอปพลิเคชัน โดยอาจอยู่ในรูปของข้อความ รูปภาพ หรือมัลติมีเดียที่เป็นสื่อผสมทั้งภาพและเสียง เพื่อให้เกิดความน่าสนใจ การออกแบบความเป็นชุมชน (Community) เป็นการออกแบบแอปพลิเคชันเพื่อให้มีแหล่งหรือสถานที่นัดพบสำหรับผู้สนใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์ เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติข้อคิดเห็น และข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน การออกแบบการทำให้ตรงความต้องการเฉพาะของลูกค้า (Customization)) เป็นการใช้เทคนิคที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถปรับแต่งการใช้งานแอปพลิเคชันได้ตามที่ต้องการ เช่น ขนาดตัวอักษร สีพื้นหลัง สีตัวอักษร และภาษา การออกแบบการติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการสร้างช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ให้บริการแอปพลิเคชันพอดแคสต์สำหรับการจัดการโลจิสติกส์การออกแบบช่องทางการติดต่อสื่อสารของแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย อีเมล ระบบแจ้งข่าวสาร SMS Line และFacebook การออกแบบการเชื่อมโยง (Connection) เป็นการออกแบบแอปพลิเคชันในการติดต่อสื่อสารไปยังเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันปลายทางที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ตลอดจนเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานในการเข้าถึงข้อมูลปลายทางที่สนใจ การออกแบบการพาณิชย์ (Commerce) เป็นการออกแบบขั้นตอนการทำรายการสั่งซื้อสินค้า และชำระค่าบริการแอปพลิเคชันพอดแคสต์สำหรับการจัดการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การอธิบายรายละเอียดวิธีการสั่งซื้อสินค้า ระบบการลงทะเบียนสมาชิก ระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล ระบบชำระเงิน โดยพรพรรณ สมบัติ (2558) สรุปว่า การออกแบบแอปพลิเคชันควรใส่ใจถึงสิ่งที่จำเป็น การใช้งานของผู้ใช้ แอปพลิเคชันต้องมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ คำนึงถึงการใช้งาน ความเรียบง่าย ความสะดวกสบายของผู้ใช้งานด้วย ไม่เปลืองเวลา ประหยัดแบตเตอรี่ ใช้งานง่ายไม่หลายขั้นตอน เพื่อตอบสนองด้านระยะเวลาการใช้งานของผู้ใช้ การจัดวางตำแหน่งขององค์ประกอบต่าง ๆ ควรจัดลำดับหัวข้อและจัดลำดับเนื้อหาอย่างชัดเจน แอปพลิเคชันนี้ การตอบกลับต่อผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานจะได้ทราบถึงการทำงานขณะนั้น ๆ และการแจ้งเตือนต้องมีความเหมาะสมด้วย ใช้ข้อความที่ไม่ซับซ้อน น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อการใช้แอปพลิเคชันพอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะของบุคลากรอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ โดยนำผลที่ได้มาใช้ในการออกแบบแอปพลิเคชันให้

สอดคล้องกับองค์ประกอบในแต่ละด้านที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันพอดแคสต์ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะ

แนวคิดเกี่ยวกับพอดแคสต์

นับทอง ทองใบ (2562) ได้ให้ความหมายว่า พอดแคสต์ คือ สื่อเสียงรูปแบบใหม่ที่มีประเภทของเนื้อหาที่หลากหลาย ทั้งรายการสนทนา บทวิเคราะห์ ข่าว สัมภาษณ์ ธุรกิจ ปรัชญา โดยผู้ใช้งานไม่ต้องฟังผ่านคลื่นวิทยุ แต่เป็น วิทยุบนอินเทอร์เน็ตแบบเรียกดูและฟังได้ตามต้องการ (Internet Radio On-demand) ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่ต้องผ่านอุปกรณ์ตัวกลางในการเข้าถึง เช่น โทรศัพท์ หรือคอมพิวเตอร์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ และสามารถเลือกฟังช่องรายการพอดแคสต์ (Podcast Station) ซึ่งอาจมีรายการย่อยในหนึ่งช่อง และแบ่งเป็นตอน (Episode) ตามหัวเรื่องที่ต้องการสื่อ ผ่านแอปพลิเคชันได้หลายแพลตฟอร์ม เช่น กูเกิล พอดแคสต์ (Google Podcasts) สปอทิฟาย (Spotify) ซาวด์คลาวด์ (SoundCloud) แอปเปิล พอดแคสต์ (Apple Podcasts) ซึ่งองค์ประกอบในการผลิตรายการพอดแคสต์มีความคล้ายคลึงกับองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร โดยองค์ประกอบในการผลิตรายการพอดแคสต์ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ 1) ผู้ผลิตรายการ หรือพอดแคสเตอร์ (Podcaster) 2) เนื้อหา หรือสาร 3) ช่องทางการสื่อสาร หรือสื่อ 4) ผู้ฟัง และ 5) การประเมินผล (สมุน อยู่สิน และคณะ, 2552) โดยชนินทร เพ็ญสูตร (2561) แบ่งพอดแคสเตอร์ได้ 2 กลุ่ม ได้แก่ พอดแคสเตอร์ที่มีรายการพอดแคสต์ของตนเอง และ พอดแคสเตอร์ผู้รับจ้างเป็นพอดแคสเตอร์ที่จัดรายการตามเนื้อหาที่ผู้จ้างต้องการ ซึ่งในงานวิจัยนี้จะนำผลมาใช้ในการวางแผนการเผยแพร่พอดแคสต์ในช่องทางแอปพลิเคชันให้ตรงกลุ่มผู้ใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มูหำหมัด สาแลบิง และกัลยาณี เจริญช่าง นุชมี (2560) ศึกษาเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ด้วยพอดแคสต์ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาขามลาญ พบว่า พอดแคสต์สร้างความพึงพอใจที่ดีให้กับผู้เรียน เนื่องจากพอดแคสต์เป็นสื่อที่ผู้เรียนสามารถทบทวนด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ใช้เรียนใช้อุปกรณ์พกพา จึงทำให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ฟังซ้ำ ๆ และฝึกทักษะทางภาษาได้บ่อยได้ตามความต้องการ

ภโวทัย ประเทืองสุขสกุล (2560) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลด้านการรับรู้คุณภาพและการรับรู้ประโยชน์ต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน มิวสิกสตรีมมิง ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย พบว่าการรับรู้ประโยชน์ด้านราคา ด้านความสะดวกสบาย และด้านสันติภาพการ ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันฟังเพลง “มิวสิก สตรีมมิง” ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ อีกทั้งยังนำมาใช้ประเมิน ความต้องการของตนเองได้ สำหรับการรับรู้ประโยชน์ด้านราคา จะทำให้ผู้บริโภคสามารถนำราคามาเปรียบเทียบกับคุณสมบัติ และการใช้งานของตนเองว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ และด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความสะดวกสบาย อาจทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ง่ายขึ้น

ณัฐวรา จันทรเยี่ยม และคณะ (2562) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลและความพึงพอใจในการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อการสอนเสมือนจริงในการดูแลแผลกดทับของนิสิตพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ผ่านสื่อการสอนเสมือนจริงเรื่องการดูแลแผลกดทับของนิสิตพยาบาลศาสตร์มีคะแนนความพึงพอใจรายข้อในด้านความทันสมัยน่าสนใจของสื่อเสมือนจริงมากที่สุด อธิบายได้ว่า การผสมผสานการเรียนรู้โดยใช้สื่อเสมือนจริงเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนนอกเหนือจากการเรียนทฤษฎีบรรยายในห้องเรียนนิสิตแต่ละคนสามารถทำซ้ำในแต่ละขั้นตอนต่อ ๆ ไปเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับผู้เรียน และได้รับประโยชน์ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ของตนเองตามความเหมาะสม เป็นส่วนหนึ่ง

ในการเพิ่มความน่าสนใจในการเรียนรู้ซึ่งไม่เหมือนการเรียนรู้แบบเดิม คณะเน้นเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดีถึงดีมาก

รัตนสินี ออมสินสมบูรณ์ (2559) ศึกษาแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันประเภทการคมนาคมขนส่งทางบก พบว่าผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านคมนาคมทางบก ในด้านของเนื้อหาข้อมูลในแอปพลิเคชันด้านคมนาคมจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลให้เชื่อมโยงกันและนำมาไว้แหล่งเดียวกัน รวมทั้งต้องมีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ในด้านการคมนาคมคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ส่วนผลการสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน การสร้างประสบการณ์ใหม่ที่ทำให้ผู้ใช้ประทับใจเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้อยากกลับมาใช้แอปพลิเคชันซ้ำมากที่สุด ทำให้ทราบว่าหากต้องการพัฒนาแอปพลิเคชันควรเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ รวมกันไว้ในที่เดียวกัน และออกแบบให้สามารถใช้งานง่าย ซึ่งเป็นองค์ประกอบของแอปพลิเคชันด้านรูปแบบ และการเชื่อมโยง จะเพิ่มโอกาสที่ผู้ใช้งานกลับมาใช้ซ้ำ

สุทธิพงศ์ สุวรรณเดชากุล (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของช่างไฟฟ้าการประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหา ต้องมีการประมวลผลถูกต้อง แม่นยำ ครอบคลุมการใช้งานและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้านโปรแกรม ต้องมีความเร็วในการประมวลผล การติดตั้งแอปพลิเคชัน ด้านความสวยงาม ต้องมีขนาดตัวอักษรชัดเจน รูปภาพเหมาะสม และความน่าสนใจในการใช้งาน ด้านองค์ความรู้ ต้องมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล และด้านการใช้งานนอกสถานที่ต้องมีความสะดวกในการนำไปใช้งาน ความสะดวกในการส่งต่อข้อมูล ซึ่งหากใช้ปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบในการออกแบบแอปพลิเคชัน จะสามารถตอบสนองของความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้

2.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

2.2.2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของแอปพลิเคชันที่ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

2.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานสำหรับงานวิจัย มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

สมมติฐานที่ 2 : องค์ประกอบของแอปพลิเคชันส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปและทำงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่มีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของแอปพลิเคชันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมข้อมูลพฤติกรรมการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.3.1 ศึกษาจากข้อมูลของผลการศึกษา เอกสาร บทความ ทฤษฎีรวมถึงข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบวิจัย

3.3.2 สร้างแบบสอบถาม เพื่อนำมาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอ้างอิงข้อมูลจากกรอบแนวคิดการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย

3.3.3 นำส่งแบบสอบถาม ให้คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์พิจารณา เพื่อรับรองโครงการ

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีเกณฑ์การยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, 1990)

3.3.5 เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เนื่องจากการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงสถานการณ์ Covid 19 เพื่อรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และลดการสัมผัส จึงทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ไปยังกลุ่มคนทำงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิจัย ดังนี้

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการบรรยายคุณลักษณะโดยทั่วไปของข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 ทดสอบสมมติฐาน (Testing Hypothesis) โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)

3.5 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของตัวแปรองค์ประกอบของแอปพลิเคชัน (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้านรูปแบบ เท่ากับ 0.933 ด้านเนื้อหา เท่ากับ 0.957 ด้านความเป็นชุมชน เท่ากับ 0.923 ด้านการทำให้ตรงความต้องการเฉพาะของลูกค้า เท่ากับ 0.905 ด้านการติดต่อสื่อสาร เท่ากับ 0.813 ด้านการเชื่อมโยง เท่ากับ 0.933 ด้านการพาณิชย์ เท่ากับ 0.949 โดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ยอมรับที่ 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุป และอภิปรายผล

ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ช่วงสถานการณ์ Covid-19

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1 แสดงจำนวน และสัดส่วนของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเพศ		
ชาย	158	39.5
หญิง	242	60.5
ด้านเพศโดยรวม (N = 400)	400	100.0
ด้านอายุ		
18 – 24 ปี	94	23.5
25 – 39 ปี	195	48.8
40 – 54 ปี	104	26.0
55 ปีขึ้นไป	7	1.8
ด้านอายุโดยรวม (N = 400)	400	100.0
ด้านระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	14.5
ปริญญาตรี	265	66.3
ปริญญาโท	75	18.8
ปริญญาเอก	2	0.5
ด้านระดับการศึกษาโดยรวม (N = 400)	400	100.0
ด้านตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	230	57.5
หัวหน้างาน	88	22.0
ผู้บริหารระดับกลาง	46	11.5
ผู้บริหารงานระดับสูง	36	9.0
ด้านตำแหน่งงานโดยรวม (N = 400)	400	100.0
ด้านรายได้		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	58	14.5
15,000 – 25,000 บาท	143	35.8
25,001 – 35,000 บาท	82	20.5
35,001 – 45,000 บาท	42	10.5
45,001 บาทขึ้นไป	75	18.8
ด้านรายได้โดยรวม (N = 400)	400	100.0

จากตาราง 1 ศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 242 คน (60.5%) อยู่ในช่วงอายุ 25 – 39 ปี จำนวน 195 คน (48.8%) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

จำนวน 265 คน (66.3%) อยู่ในตำแหน่งระบบปฏิบัติการ จำนวน 230 คน (57.5%) มีรายได้ 15,000 – 25,000 บาท
จำนวน 143 คน (35.8%)

4.1.2 ข้อมูลพฤติกรรม

ตาราง 2 แสดงจำนวน และสัดส่วนของพฤติกรรมการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงาน
ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

พฤติกรรมการใช้พอดแคสต์	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ต้องการฟังพอดแคสต์		
00.01 น.-03.00 น.	25	6.3
03.01 น.-06.00 น.	7	1.8
06.01 น.-09.00 น.	51	12.8
09.01 น.-12.00 น.	54	13.5
12.01 น.-15.00 น.	51	12.8
15.01 น.-18.00 น.	41	10.3
18.01 น.-21.00 น.	151	37.8
21.01 น.-00.00 น.	142	35.5
ความถี่ที่ต้องการฟังพอดแคสต์		
สัปดาห์ละ 1-3 วัน	309	77.3
สัปดาห์ละ 4-6 วัน	51	12.8
ทุกวัน	22	5.5
อื่นๆ	18	4.5
ผู้มีอิทธิพลต่อการฟังพอดแคสต์		
เพื่อน	202	50.5
เพื่อนร่วมงาน	145	36.3
หัวหน้างาน	93	23.3
อาจารย์	66	16.5
ผู้เชี่ยวชาญ	114	28.5
อื่นๆ	11	2.8
แพลตฟอร์มให้บริการพอดแคสต์ที่ต้องการ		
Google Podcasts	130	32.5
Spotify	124	31.0
SoundCloud	33	8.3
Apple Podcasts	78	19.5
Youtube	285	71.3
ลักษณะเนื้อหาพอดแคสต์		
การสนทนา	164	41.0

พฤติกรรมการใช้พอดแคสต์	จำนวน	ร้อยละ
การสัมภาษณ์	122	30.5
การบรรยาย	152	38.0
การเล่าเรื่อง	233	58.3
ความยาวของพอดแคสต์		
น้อยกว่า 10 นาที	101	25.3
10 – 20 นาที	216	54.0
21 – 30 นาที	63	15.8
มากกว่า 30 นาที	20	5.0

จากตาราง 2 การศึกษาพฤติกรรมการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการฟังพอดแคสต์ช่วงเวลา 18.01 น. – 21.00 น. จำนวน 151 คน (37.8%) ฟังพอดแคสต์สัปดาห์ละ 1 - 3 วัน จำนวน 309 คน (77.3%) เพื่อนและเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการใช้งาน จำนวน 347 คน (86.75%) ใช้แพลตฟอร์ม Youtube ในการฟังพอดแคสต์ จำนวน 285 คน (71.3%) ซึ่งชอบฟังเป็นลักษณะการเล่าเรื่อง จำนวน 233 คน (58.3%) ด้านความยาวของพอดแคสต์ที่ต้องการฟังแต่ละครั้ง 10 – 20 นาที จำนวน 216 คน (54%)

4.1.3 ข้อมูลผลระดับความสำคัญขององค์ประกอบของแอปพลิเคชัน

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญขององค์ประกอบของแอปพลิเคชันพอดแคสต์ที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

การจัดรูปแบบและเผยแพร่เนื้อหาบนแอปพลิเคชัน	Mean	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านรูปแบบ (Context)			
1. แพลตฟอร์มมีรูปแบบทันสมัย และสวยงาม	4.16	0.79	มาก
2. แพลตฟอร์มมีความเป็นระเบียบ จัดเรียงเนื้อหาเป็นหมวดหมู่	4.34	0.70	มากที่สุด
3. แพลตฟอร์มสามารถใช้งานได้ง่ายและเข้าใจได้ง่าย	4.43	0.73	มากที่สุด
4. แพลตฟอร์มมีความรวดเร็วในการใช้งาน	4.40	0.72	มากที่สุด
5. แพลตฟอร์มมีการอัปเดตข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย	4.42	0.73	มากที่สุด
6. แพลตฟอร์มมีระบบในการให้คะแนน และรีวิวพอดแคสต์	4.05	0.83	มาก
ด้านรูปแบบโดยรวม	4.30	0.58	มากที่สุด
ด้านเนื้อหา (Content)			
7. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของพอดแคสต์ เช่น เนื้อหา ความยาว(นาที) จำนวนการรับชม	4.20	0.75	มาก
8. สามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานแพลตฟอร์มสื่อการเรียนรู้พอดแคสต์ด้วยตนเองได้	4.32	0.73	มากที่สุด

การจัดรูปแบบและเผยแพร่เนื้อหาบนแอปพลิเคชัน	Mean	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
9. หมวดหมู่เนื้อหาของพอดแคสต์มีความหลากหลาย	4.30	0.69	มากที่สุด
10. เนื้อหาทันสมัย และทันต่อสถานการณ์	4.42	0.70	มากที่สุด
11. เนื้อหามีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิต และการทำงาน	4.43	0.68	มากที่สุด
12. คุณภาพเสียงของไฟล์พอดแคสต์ดี เช่น เสียงชัด เสียงดัง	4.36	0.73	มากที่สุด
ด้านเนื้อหาโดยรวม	4.34	0.57	มากที่สุด
ด้านความเป็นชุมชน (Community)			
13. มีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ให้กับผู้ให้บริการ เช่น Facebook, E-mail, Line	4.21	0.80	มากที่สุด
14. มีระบบบอร์ดเพื่อให้ผู้ใช้งานได้พูดคุย แลกเปลี่ยนกัน	4.09	0.83	มาก
15. มีระบบประเมินหลังการเข้าใช้งานแพลตฟอร์ม	4.07	0.87	มาก
ด้านความเป็นชุมชนโดยรวม	4.12	0.71	มาก
ด้านการทำให้ตรงความต้องการเฉพาะของลูกค้า (Customization)			
16. สามารถจัดเก็บหัวข้อพอดแคสต์ที่ชื่นชอบของตนเองได้	4.28	0.73	มากที่สุด
17. สามารถค้นหาข้อมูลประวัติการใช้งานของตนเองได้	4.32	0.74	มากที่สุด
18. สามารถบันทึกพอดแคสต์ที่สนใจเพื่อรับฟังในเครื่องมือของตนเองได้	4.28	0.72	มากที่สุด
19. สามารถปรับเปลี่ยนภาษาในระบบการใช้งานของตนเองได้	4.29	0.77	มากที่สุด
ด้านการทำให้ตรงความต้องการเฉพาะของลูกค้าโดยรวม	4.29	0.62	มากที่สุด
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)			
20. มีช่องทางติดต่อที่หลากหลายกับผู้พัฒนาแพลตฟอร์ม	4.13	0.76	มาก
21. สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ดูแลระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.19	0.82	มาก
22. มีการแจ้งเตือนพอดแคสต์อัปเดตใหม่ผ่านช่องทางส่วนตัวของผู้ใช้งาน เช่น SMS, E-mail, Line	4.14	0.80	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม	4.15	0.68	มาก
ด้านการเชื่อมโยง (Connection)			
23. สามารถค้นหาแพลตฟอร์มสื่อการเรียนรู้พอดแคสต์ได้ผ่านทาง Search Engine เช่น Google	4.32	0.69	มากที่สุด
24. สามารถเชื่อมต่อไปยังช่องทางออนไลน์เพื่อแชร์ข้อมูลได้ เช่น Facebook, Twitter, Instagram, Line	4.30	0.72	มากที่สุด
25. สามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มสื่อการเรียนรู้พอดแคสต์ได้หลายช่องทาง เช่น Facebook, Twitter, Instagram, Line	4.30	0.76	มากที่สุด
ด้านการเชื่อมโยงโดยรวม	4.30	0.64	มากที่สุด

การจัดรูปแบบและเผยแพร่เนื้อหาบนแอปพลิเคชัน	Mean	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านการพาณิชย์ (Commerce)			
26. มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการชำระเงิน	4.43	0.71	มากที่สุด
27. สามารถรองรับการชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต/เดบิต , Mobile Banking	4.38	0.71	มากที่สุด
28. มีกระบวนการตรวจสอบการชำระเงินได้รวดเร็วและถูกต้อง	4.42	0.70	มากที่สุด
29. สามารถยกเลิกการให้บริการได้ตลอดเวลา	4.41	0.73	มากที่สุด
ด้านการพาณิชย์โดยรวม	4.41	0.62	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความสำคัญขององค์ประกอบของแอปพลิเคชันพอดแคสต์ที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ พบว่า ด้านการพาณิชย์ (4.41,0.62) ด้านเนื้อหา (4.34, 0.57) ด้านรูปแบบ (4.30,0.58) และด้านการเชื่อมโยง (4.30,0.64) มีความสำคัญในระดับมากที่สุดเป็น 4 ลำดับแรก

4.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 4 ผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

ลักษณะ ประชากรศาสตร์	P-Value	Sig.	ผล
เพศ	1.031	0.310	ไม่ส่งผล
อายุ	7.362	0.061	ไม่ส่งผล
ระดับการศึกษา	6.785	0.079	ไม่ส่งผล
อาชีพ	3.387	0.336	ไม่ส่งผล
ตำแหน่งงาน	11.149	0.011*	ส่งผล
รายได้	2.382	0.666	ไม่ส่งผล

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 จากตาราง 4 พบว่าตำแหน่งงานส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 5 ผลการทดสอบสมมติฐานองค์ประกอบของแอปพลิเคชันส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์

องค์ประกอบของแอปพลิเคชัน	P-Value	Sig.	ผล
ด้านรูปแบบ	9.335	0.002*	ส่งผล
ด้านเนื้อหา	7.310	0.007*	ส่งผล
ด้านความเป็นชุมชน	19.197	0.000*	ส่งผล
ด้านการทำให้ตรงความต้องการเฉพาะของลูกค้า	22.446	0.000*	ส่งผล
ด้านการติดต่อสื่อสาร	10.342	0.001*	ส่งผล
ด้านการเชื่อมโยง	12.037	0.001*	ส่งผล
ด้านการพาณิชย์	14.092	0.000*	ส่งผล

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 จากตาราง 5 พบว่าองค์ประกอบของแอปพลิเคชันในด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหา ด้านความเป็นชุมชน ด้านการทำให้ตรงความต้องการเฉพาะของลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเชื่อมโยง และด้านการพาณิชย์ ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 อภิปรายผลการวิจัย

1) ผลการศึกษาพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านตำแหน่งงานส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวรรณวิสา แยมเกตุ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ที่พบว่าแรงจูงใจในโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวกระตุ้นในการพัฒนาตนเองมากที่สุด จากสถานการณ์โควิด 19 ตำแหน่งงานส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ เนื่องจากเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ใช้งานเกิดการเรียนรู้เพื่อเติบโตในตำแหน่งงาน อีกทั้งในช่วงโควิด 19 ที่องค์กรต่าง ๆ มีการปรับแผนการทำงาน และปรับองค์กร ทำให้เพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะใหม่ พัฒนาทักษะเดิมของตัวเอง เป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มกับตนเองและคู่ควรในการทำงานกับองค์กรต่อไป

2) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญขององค์ประกอบของแอปพลิเคชันพอดแคสต์ที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ที่สำคัญระดับมากที่สุดคือ ด้านการพาณิชย์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจุบันผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลการชำระเงิน สามารถรองรับการชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง มีกระบวนการตรวจสอบการชำระเงินได้รวดเร็วและถูกต้อง และสามารถยกเลิกการใช้บริการได้ตลอดเวลา มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบ และด้านการเชื่อมโยง ตามลำดับ ส่วนในการทดสอบสมมติฐานพบว่าด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหา ด้านความเป็นชุมชน ด้านการทำให้ตรงความต้องการเฉพาะของลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเชื่อมโยง และด้านการพาณิชย์ ส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับรัตนสินี ออมสินสมบุญ

(2559) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน ประเภทการคมนาคมขนส่งทางบก พบว่า การออกแบบที่สามารถเข้ามาใช้งานได้ง่ายส่งผลต่อการใช้แอปพลิเคชัน และสอดคล้องกับสัทธิพงศ์ สุวรรณเดชากุล (2560) ที่ศึกษาการพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของช่างไฟฟ้าการประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันใน ด้านเนื้อหา ต้องมีการประมวลผลถูกต้อง แม่นยำ มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีความเร็วในการประมวลผล มีขนาดตัวอักษรชัดเจน รูปภาพเหมาะสม และสะดวกในการนำไปใช้งาน ในขณะที่ ธนกฤต โพธิ์ (2560) ที่ศึกษาการพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ Taladnut Night Market พบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้พึงพอใจในการแอปพลิเคชัน ได้แก่ ด้านการออกแบบ ประกอบด้วย 1) ภาพที่นำเสนอในแอปพลิเคชันมีความเหมาะสม 2) หมวดหมู่หัวข้อที่ใช้ในแอปพลิเคชันมีความเหมาะสม 3) การจัดวางองค์ประกอบแอปพลิเคชันเข้าใจง่าย 4) การจัดวางองค์ประกอบมีความเหมาะสมกับการใช้งานทั้งมือซ้ายและขวา 5) ขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสม 6) การใช้สีสันทันมีความเหมาะสมสวยงาม และด้านประสิทธิภาพในการใช้ ประกอบด้วย 1) ภาพรวมด้านประสิทธิภาพการใช้งานของแอปพลิเคชันมีความเหมาะสม 2) ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มข้อมูลได้อย่างสะดวก 3) ผู้ใช้งานสามารถ ลงทะเบียน สร้างคอมเม้นต์ได้ง่ายและสะดวก 4) ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลภายในแอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เห็นว่าองค์ประกอบของแอปพลิเคชันส่งผลต่อการใช้พอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ หากผู้พัฒนาแอปพลิเคชันสามารถออกแบบแอปพลิเคชันโดยใช้องค์ประกอบของแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวก ตอบโจทย์การใช้งาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ และทำให้ผู้ใช้กลับมาใช้ซ้ำ

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลการวิจัยไปพัฒนาพัฒนาแอปพลิเคชันพอดแคสต์สำหรับให้บริการสื่อการเรียนรู้เพิ่มและพัฒนาทักษะพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบของแอปพลิเคชันพอดแคสต์ควรมี เนื้อหาเป็นหมวดหมู่ มีความหลากหลาย ใช้งานรวดเร็ว ข้อมูลทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ มีประโยชน์ต่อการทำงาน คุณภาพเสียงของไฟล์พอดแคสต์ต้องชัดเจน มีช่องทางติดต่อระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการได้ ระบบต้องใช้งานง่ายสามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเอง มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการชำระเงิน รองรับการใช้งานได้หลากหลายช่องทาง สามารถยกเลิกการให้บริการได้ตลอดเวลา สามารถเข้าถึงแพลตฟอร์มสื่อการเรียนรู้พอดแคสต์ได้หลายช่องทาง และที่สำคัญผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยน เช่น การเก็บบันทึก ประวัติการใช้งาน ภาษาได้ตามที่ต้องการได้ เป็นต้น โดยช่วงเวลาพอดแคสต์ส่วนใหญ่คือหลังเลิกงาน ตั้งแต่ 18.00-21.00น. และเนื้อหาในแต่ละครั้งไม่ควรเกิน 20 นาที โดยนำเสนอในลักษณะการเล่าเรื่องและการสนทนา ซึ่งผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์เป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับให้บริการสื่อการเรียนรู้พอดแคสต์ในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ได้ต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้บริการ การยอมรับเทคโนโลยี เป็นต้น รวมทั้งอาจทำการวิจัยเพื่อติดตามผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ได้จากการฟังพอดแคสต์หรือแอปพลิเคชันการเรียนรู้อื่นๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- คณิศ แสงสุพรรณ. (2558). 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย: กลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต.
- ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2563, จาก <https://thaipublica.org/2015/11/kanis-boi/>.
- ชนินทร เพ็ญสูตร. (2561). พอดแคสต์ สื่อทางเลือกใหม่: กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสหรัฐอเมริกาและไทย.
- วารสารวิชาการ กสทช., 2(2), 272-287.
- ธนกฤต โพธิ์ชี. (2560). การพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ Taladnut Night Market.
- ค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2563, จาก <http://www.northbkk.ac.th/research/?news=research&id=000412>.
- ณัฐวรา จันทร์เอี่ยม และคณะ. (2562). ประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อการสอนเสมือนจริงในการดูแลแผลกดทับของนิสิตพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 11(2), 45-56.
- นันททอง ทองใบ. (2562). พอดแคสต์ : สื่อเสียงทางเลือกใหม่. 19 ธันวาคม 2562. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ (ครั้งที่ 14) มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 886-893.
- บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน). (2563). รับมือโลกหลัง COVID-19 กับ Reskill & Upskill ปรับวิธีการทำงาน. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.pttggroup.com/th/updates/feature-stories/1448>.
- แบรนด์อินไซด์ ธุรกิจคิดใหม่. (2563). Re-skill และ Upskill อนาคตของแรงงานในยุค AI ครองอุตสาหกรรม.
- ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2563, จาก <https://brandinside.asia/re-skill-upskill-work/>.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2564). เปิด 12 ธุรกิจน่าจับตาปี'64 "อี-คอมเมิร์ซ-โลจิสติกส์-สุขอนามัย".
- ค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.prachachat.net/economy/news-603036>.
- พชรพรรณ สมบัติ. (2558). แนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน Thai Mobile สำหรับผู้ให้บริการสายการบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 46-52.
- ภาวิณี กาญจนภา. (2559). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ภวทัย ประเทืองสุขสกุล. (2560). อิทธิพลด้านการรับรู้คุณภาพและการรับรู้ประโยชน์ต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน มิวสิกสตรีมมิง ของกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร. (2558). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์.
- สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มูหำหมัด สาล้าง และกัลยาณี เจริญช่าง นุชมี. (2560). ผลการเรียนรู้ด้วยพอดแคสต์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษามลายู. วารสาร อัล-อิกมะฮ์ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี, 7 (13), 37-44.
- รัตนสินี ออมสินสมบุญ. (2559). การศึกษาแนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันประเภทการคมนาคมขนส่งทางบก. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วรรณวิสา แยมเกตุ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาด้านเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง .การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุทธิพงศ์ สุวรรณเดชากุล. (2560). การพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของช่างไฟฟ้า การประปาส่วนภูมิภาคเขต 5. สารนิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุมน อยู่สิน และคณะ. (2552). องค์ประกอบในการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียงรูปแบบซีบีซีออน. เอกสารการสอนชุดวิชาแนวคิดในการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง. หน่วยที่1-8. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อารียา ลีลาวัศมี. (2558). องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความไว้วางใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York : HarperCollins.

ข้อคำถามและแนวทางคำตอบภาษีอากรบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

เฟสบุ๊ก ประเทศไทย

Questions and Answers for Taxation on Social Networks: Facebook Thailand

ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์* วิภาวี ศรีสวัสดิ์² ประเมษฐ์ ศิริสุนทรินท์³ วรณศิริ คูหาภิรมย์⁴ และ สิทธากร บุตรจำ⁵
Prapaipit Sawatrum * Wipawee Srisawat² Poramet sirisuntarin³ Wansiri Kuhapirum⁴ and Sitakorn Butcham⁵

Received : March 19, 2021 Revised : May 8, 2021 Accepted: May, 24 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาภาษีอากร และวิเคราะห์แนวทางคำตอบข้อสงสัยที่มีผู้เข้ามาสอบถามในกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรบนเว็บไซต์เฟสบุ๊ก ประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทุกข้อมูจากกลุ่มเฟสบุ๊ก จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มภาษีมีคำตอบ : ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนปัญหาภาษี และกลุ่มบัญชีและภาษี ในช่วงวันที่ 1 กรกฎาคม 2561 – 30 มิถุนายน 2563 จำนวน 2,117 คำถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ และอัตราร้อยละ

ผลการศึกษาปัญหาของภาษีอากร พบว่า ปัญหาภาษีที่มีคนสอบถามมากที่สุด คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 47.66 (จำนวน 1,009 คำถาม) รองลงมาคือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอื่น ๆ และภาษีเงินได้นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 20.93, 17.62 และ 13.17 (จำนวน 443, 373 และ 292 คำถาม) ตามลำดับ และหากจำแนกตามโครงสร้างภาษี พบว่า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีคำถามเกี่ยวกับการคำนวณภาษีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.18 (จำนวน 493 คำถาม) ส่วนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอื่น ๆ และภาษีเงินได้นิติบุคคลถามปัญหาเกี่ยวกับผู้เสียภาษีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.19, 29.09, และ 31.00 (จำนวน 220, 135 และ 142 คำถาม) ตามลำดับ

ผลการศึกษาแนวทางคำตอบของภาษีอากร พบว่า ผู้ให้คำตอบส่วนใหญ่มีการตอบคำถามตรงประเด็น พร้อมให้รายละเอียดเพิ่มเติม เช่น การยกตัวอย่างประกอบ การแสดงการคำนวณ การอ้างอิงข้อกฎหมาย และการให้ความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องคิดเป็นร้อยละ 51.31 (จำนวน 2,266 คำตอบ) หากเปรียบเทียบกับแนวทางคำตอบของกรมสรรพากร พบว่า ผู้ให้คำตอบส่วนใหญ่มีแนวทางคำตอบที่ถูกต้องสอดคล้องกับแนวทางการตอบของกรมสรรพากร ดังนั้น กลุ่มบุคคลที่เข้ามาร่วมกันแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันเกี่ยวกับภาษีอากรบนเฟสบุ๊ก ประเทศไทยนั้น ถือเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของคนในยุคดิจิทัล ซึ่งถูกสร้างให้เป็นแหล่งพื้นที่ที่ให้ความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง

คำสำคัญ : เครือข่ายสังคมออนไลน์ ปัญหาภาษีอากร แนวทางการตอบ

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

* Assistant Professor, Faculty of Management Science, Kasetsart University

^{2,3,4,5} นิสิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชีบริหาร) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

^{2,3,4,5} Undergraduate Students, Bachelor of Business Administration (Managerial Accounting), Faculty of Management Science, Kasetsart University

Abstract

This research aims to study the taxation problems and analyze answers to questions that have been asked by the participants in the tax exchange group on the facebook website of Thailand, Secondary data were collected from the populations 2 groups on facebook website were tax has the answers groups: Q&A exchange about tax issues and accounting and tax groups of 1 July 2018 to 30 June 2020, 2,117 questions. To analyze the data, frequency, and percentage were used.

The results on the taxation problems showed personal income tax question most at 47.66% (1,009 questions) followed by value added tax, other taxes and corporate income tax at 20.93%, 17.62%, and 13.17% (443, 373, and 292 questions), respectively. And the results on the tax structure showed personal income tax has tax computation question most at 32.18% (493 questions), value added tax, other taxes and corporate income tax have taxpayer question most at 38.19%, 29.09%, and 31.00% (220, 135, and 142 questions), respectively.

The results on the answers of taxation showed the most answers were a pertinent answer. And there are additional details such as illustrating examples, showing tax computation, referring to the accompanying laws, and providing more knowledge in the subject concerned at 51.31% (2,266 answers). The results of the comparison with answers of The Revenue Department showed the most answers were correct and consistent with The Revenue Department answers. Therefore, a group of persons who joined together to exchange and share information about taxation on facebook Thailand, which is a social network that plays an important role in the way of life of people in the digital age. It was created as a source of knowledge, understanding, and can use the received information correctly.

Keywords: social networks, taxation problems, taxation answers

1. บทนำ

การบริหารจัดการถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะหากมีการบริหารความเป็นเลิศด้านนวัตกรรม ด้านการจัดการความรู้ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะส่งผลกระทบต่อเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร (พงศ์ศักดิ์ รัชตเวชกุล และคณะ, 2563 : 109) ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลในการทำกิจกรรมทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นจะต้องมีการวางแผน สั่งการ ควบคุม และตัดสินใจ ไม่เว้นแม้กระทั่งการเสียภาษีที่ถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญของพลเมืองไทยที่ต้องเสียภาษีให้ถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งการบริหารภาษีในด้านความถูกต้องและครบถ้วน และด้านการจัดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม โดยการบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ (จุฑาวิณีย์ บุญญา และคณะ, 2562 : 93) ในปี 2562 หน่วยงานที่จัดเก็บรายได้ นำส่งคลังสูงสุด คือ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต หน่วยงานอื่น และกรมศุลกากร ตามลำดับ ซึ่งในปี 2562 กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้เท่ากับ 2,009,311 ล้านบาท โดยเป็นภาษีมูลค่าเพิ่มมากที่สุด รองลงมาคือ ภาษีเงินได้นิติบุคคล

และลำดับที่ 3 คือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (สำนักงานประมาณของรัฐบาล, 2563 : เว็บไซต์) ปัจจุบันนี้สามารถยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร หรือจะยื่นผ่าน Rd smart tax application ทางโทรศัพท์มือถือก็ได้ (ไลน์ทูเดย์, 2563 : เว็บไซต์) ซึ่งช่วยทำให้การเสียภาษีสะดวกสบายขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ในการเสียภาษีจะต้องจัดทำให้ถูกต้องเป็นไปตามที่กฎหมายหรือบทบัญญัติของกฎหมายภาษีอากรที่ได้กำหนดไว้ จึงถือว่าเป็นสิ่งที่ยากสำหรับบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่จะสามารถดำเนินการเพื่อยื่นเสียภาษีได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้จากในกระทรวงกรมสรรพากร เว็บไซต์พันทิพย์ เฟสบุ๊ก และเว็บไซต์อื่น ๆ มีข้อคำถามที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้จำนวนมากและมีหลากหลายข้อคำถาม ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ผู้ที่ต้องเสียภาษี อัตราภาษี การคำนวณภาษี การยื่นภาษี เป็นต้น

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เข้ามามีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของคนในยุคดิจิทัล ถือว่าเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล กลายเป็นกลุ่มสังคมที่เข้ามาร่วมกันแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันเกี่ยวกับการเมือง การศึกษา ธุรกิจ ภาษีเงินได้ และอื่น ๆ ปัจจุบันอัตราการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ในประเทศไทยเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 พบว่า คนไทยใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์กว่า 50 ล้านคนจากประชากรทั้งหมดในประเทศประมาณ 70 ล้านคน ซึ่งได้มีการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์โดยเฉลี่ย 3 ชั่วโมงต่อวัน แพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ Facebook, YouTube, Line ตามลำดับ มีผู้ใช้งานเฟสบุ๊กในประเทศไทยประมาณ 47 ล้านคน (บิซพร้อมอินโฟ.คอม, 2562 : เว็บไซต์) ทั้งนี้เป็นเพราะเฟสบุ๊กสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หรือกลุ่มสังคมได้ โดยสามารถสร้างการรับรู้ สร้างปฏิสัมพันธ์ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย (บริษัท เทค อี-บิสซิเนสเซ็นเตอร์ จำกัด, 2563) สามารถสร้างเป็นช่องทางในการทำธุรกิจในรูปแบบของตลาดออนไลน์ ใช้ในการติดตามข่าวสาร ทำให้ทันต่อเหตุการณ์และสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน รวมทั้งเป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านธุรกิจ ด้านการศึกษา ด้านการเมือง (กุดทิปไอที, 2562 : เว็บไซต์) และโดยเฉพาะด้านภาษีอากรได้มีการรวมตัวกันสร้างเป็นกลุ่มเฟสบุ๊กเกี่ยวกับภาษีมีการตอบคำถาม แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเกี่ยวกับปัญหาภาษี และกลุ่มบัญชีและภาษีที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการบัญชีและภาษีอากร ทำให้ผู้ที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับภาษีอากรสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้กับตนเองหรือกับธุรกิจได้

จากความสำคัญของการบริหารจัดการที่ถือว่าเป็นส่วนที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะการบริหารภาษีที่ทุกคนทุกกิจการจะต้องเสียภาษีให้ถูกต้องและครบถ้วน รวมทั้งต้องสามารถจัดปัญหาที่เกิดขึ้นจากข้อสงสัยในการตีความกฎหมายภาษีอากรที่เป็นสาเหตุให้ผู้เสียภาษีมีความกังวลว่าจะไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์เฟสบุ๊กที่มีการสร้างกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้ด้านภาษีอากร โดยเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและง่ายต่อการทำความเข้าใจ จึงทำให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจและมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับข้อสงสัยเกี่ยวกับปัญหาภาษีอากร และแนวทางในการตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาภาษีที่เกิดขึ้นในสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟสบุ๊กที่เป็นแพลตฟอร์มที่นิยมทั้งคนไทยและคนทั่วโลก

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และสิงห์ชัย อรุณวุฒิพงศ์ (2558 : 1-3) ได้ให้ความหมายของ ภาษีอากร หมายถึง เงินหรือค่าธรรมเนียมที่ภาครัฐบังคับเรียกเก็บจากบุคคล (บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล) ซึ่งอยู่ในภาคเอกชนเพื่อนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมในการบริหารประเทศหรือท้องถิ่น

นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และสิงห์ชัย อรุณวุฒิพงศ์ (2558 : 1-23) ประเภทของภาษีอากร ประมวลรัษฎากร เป็นกฎหมายที่ให้อำนาจกรมสรรพากรในการจัดเก็บภาษี 5 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปหรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีเงินได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล คือ ภาษีที่จัดเก็บจากรายได้สุทธิของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และหมายความรวมถึงนิติบุคคลอื่นที่ไม่ได้จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ด้วย
3. ภาษีมูลค่าเพิ่ม คือ ภาษีที่จัดเก็บจากการบริโภค และถือเป็นภาษีทางอ้อม เนื่องจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มสามารถผลักภาระภาษีมูลค่าเพิ่มไปยังผู้บริโภคได้
4. ภาษีสรรพสามิต คือ ภาษีที่จัดเก็บจากการบริโภค และถือเป็นภาษีทางอ้อม เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถผลักภาระภาษีสรรพสามิตไปยังผู้บริโภคได้
5. อากรแสตมป์ คือ อากรซึ่งเก็บจากการกระทำตราสารบางประเภทซึ่งกฎหมายกำหนดไว้ การกระทำตราสารหมายถึง การลงลายมือชื่อตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

โครงสร้างของกฎหมายภาษีอากร กฎหมายภาษีอากรทุกฉบับ มีหัวข้อสำคัญอันเป็นโครงสร้างของกฎหมายฉบับนั้น ๆ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 6 หัวข้อ (พรทิศา วิจิตรโกเมน, 2561 : 8) ดังนี้

1. ผู้เสียภาษี (Tax Payer) หรือผู้อยู่ในข่ายเสียภาษีอากร ได้แก่บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย
2. ฐานภาษี (Tax Base) หมายถึง สิ่งที่เป็นมูลเหตุให้ต้องเสียภาษีอากร เช่น การมีรายได้ การมีทรัพย์สิน หรือการใช้จ่าย เป็น ภาษีอากรที่ต้องเสีย = ฐานภาษีอากร x อัตราภาษีอากร
3. อัตราภาษี (Tax Rate) แบ่งเป็น 3 แบบใหญ่ คือ อัตราคงที่ (Fix Tax Rate) อัตราก้าวหน้า (Progressive tax rare) และอัตราถดถอย (Regressive tax rate)
4. วิธีเสียภาษี (Tax Payment) มี 3 วิธี คือ 1.วิธีประเมินตนเอง (Self-assessment) เป็นวิธีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้เสียภาษิคำนวณตนเอง และกรอกรายการในแบบแสดงรายการ และยื่นแบบแสดงรายการพร้อมชำระภาษีอากรตามจำนวนที่พึงต้องชำระ 2.วิธีหัก ณ ที่จ่าย (Withholding Tax) และ 3.วิธีประเมินโดยเจ้าพนักงานประเมิน (Authoritative-assessment)
5. วิธีหาข้อยุติในปัญหาภาษีที่เกิดขึ้น (Tax Settlement) ในกรณีเกิดปัญหาข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายขัดแย้งพิพาทกันระหว่างผู้เสียภาษีอากร และผู้จัดเก็บภาษีอากร เกี่ยวกับจำนวนภาษีอากรที่ต้องเสียหรืออำนาจการประเมินเรียกเก็บภาษีอากร และผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรต้องการให้มีการพิจารณาทบทวนใหม่

6. โทษทางภาษชอกร (Sanction) แบ่งได้ดังนี้ 1.โทษทางปกครอง ได้แก่ เบี้ยปรับ (Penalties) และเงินเพิ่ม 2.โทษทางอาญา ได้แก่ จำคุก (Imprisonment) และปรับ (Fine)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งทิพย์ ไหลรัตนกุล (2561) ศึกษาเรื่อง ปัญหาภาษชอกรจากข้อหาหรือภาษชอกรของกรมสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า มีจำนวนข้อหาหรือเกี่ยวกับภาษเงินได้นิติบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ ภาษมูลค่าเพิ่ม ภาษเงินได้นิติบุคคลธรรมดา อากรแสตมป์ และภาษธุรกิจเฉพาะ ตามลำดับ โดยลักษณะปัญหาภาษชของภาษเงินได้นิติบุคคลที่หาหรือมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านภาษหัก ณ ที่จ่าย รองลงมาคือ ปัญหาด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษ ปัญหาด้านรายได้ ปัญหาด้านรายจ่าย และปัญหาด้านอื่น ๆ ตามลำดับ ส่วนลักษณะปัญหาภาษมูลค่าเพิ่มที่หาหรือมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านรายได้ รองลงมาคือ ปัญหาด้านรายจ่าย และด้านอื่น ๆ ด้านเอกสารและรายงานภาษ และปัญหาด้านบทลงโทษ ตามลำดับ

พนิตนาถ เย็นทรัพย์ (2560) ศึกษาเรื่อง ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาษเงินได้นิติบุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือน ผลการศึกษา พบว่า ผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือนส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 58.5 มีความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาษเงินได้นิติบุคคลธรรมดาในระดับปานกลาง และเมื่อศึกษาเฉพาะเรื่อง พบว่า มีผู้ไม่ทราบเป็นจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 ในเรื่องต่อไปนี้เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การยกเว้นภาษเงินได้นิติบุคคลธรรมดา การหักค่าใช้จ่าย การหักลดหย่อน เพื่อการประกันชีวิต การหักลดหย่อนสำหรับบุตร การลดหย่อนให้ผู้อุปการะบิดามารดา แหล่งข้อมูลทางกฎหมายภาษชอกร การหักภาษ ณ ที่จ่าย การยื่นแบบเสียภาษ อัตราภาษเงินได้นิติบุคคลธรรมดา และบทกำหนดโทษ

สรวล กัญภคขจร (2561) ศึกษาเรื่อง วิเคราะห์ข้อหาหรือเกี่ยวกับปัญหาทางภาษชอกรของกรมสรรพากรตาม มาตรา 65 ทวิ และ 65 ตรี แห่งประมวลรัษฎากร ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นปัญหาภาษชอกรที่ผู้ประกอบการสอบถามเข้ามาที่กรมสรรพากรทั้งหมดจำนวน 4,672 เรื่อง เป็นเรื่องปัญหาข้อหาหรือเกี่ยวกับภาษเงินได้นิติบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาภาษมูลค่าเพิ่ม และปัญหาภาษเงินได้นิติบุคคลธรรมดา และจากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อหาหรือภาษชอกร สามารถแบ่งตามลักษณะได้ 3 ลักษณะ คือ 1) ความไม่ชัดเจนในข้อกฎหมาย 2) ผู้ประกอบการไม่เข้าใจในอนุมาตรา นั้น และ 3) เป็นเรื่องที่ยังไม่มีปัญหาข้อหาหรือมาก่อน

วรรณิ เตชโยธิน และวิฑูร พรารณาสัตย์ (2557) ศึกษาเรื่อง ข้อหาหรือปัญหาภาษชอกรเกี่ยวกับ มาตรา 65 ตรี ผลการศึกษาพบว่า ข้อหาหรือเกี่ยวกับภาษเงินได้นิติบุคคลมีมากที่สุด รองลงมา คือ ภาษมูลค่าเพิ่ม และภาษเงินได้นิติบุคคลธรรมดา ตามลำดับ โดยเมื่อวิเคราะห์ลักษณะของข้อหาหรือเฉพาะมาตรา 65 ตรี รายจ่ายต้องห้าม ผลการศึกษา พบว่า ข้อหาหรือมี 6 ประเภท คือ 1) กฎหมายระบุไว้ชัดเจน 2) กฎหมายระบุไว้ชัดเจนส่วนหนึ่ง แต่มีรายละเอียดบางส่วนที่กฎหมายมิได้ระบุไว้ 3) เป็นเหตุการณ์คล้ายคลึง แต่มีความแตกต่างในเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ 4) ต้องใช้วิจารณ์ฎน ในการตีความกฎหมาย 5) เป็นธุรกรรมที่มีความซับซ้อน 6) ข้อกำหนดของกฎหมายไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงในทางปฏิบัติ ข้อหาหรือเป็นแนวขอคำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ

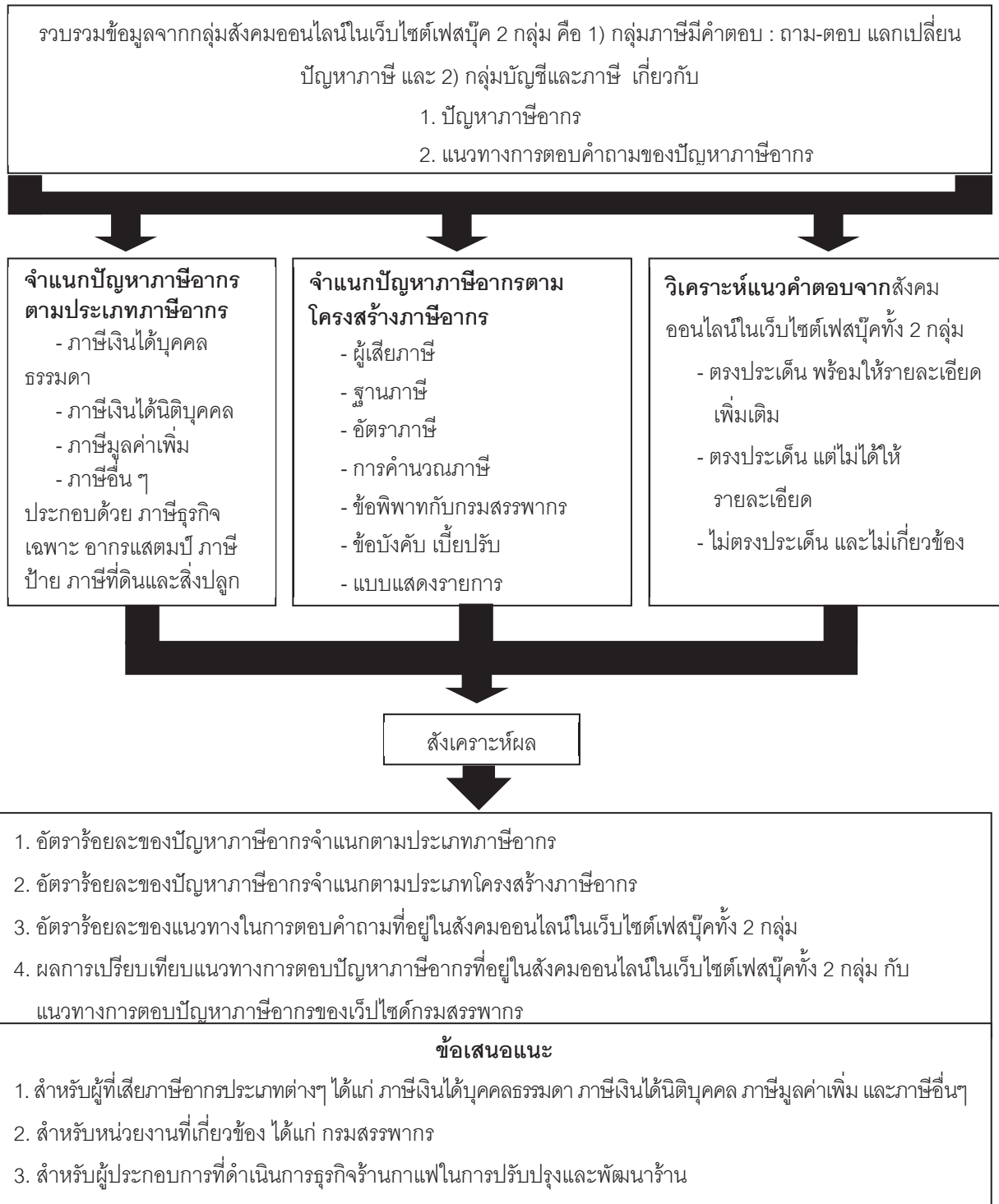
อนันธิตรา ดอนบรรเทา (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและสาเหตุการเสียภาษเงินได้นิติบุคคลธรรมดาในตำบล ลานดอกไม้ตก” ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีปัญหาการเสียภาษเงินได้นิติบุคคลธรรมดาในเรื่องต่อไปนี้ คือ 1) ปัญหาด้านการวิเคราะห์และการจำแนกประเภทเงินได้นิติบุคคลธรรมดา ปัญหาความรู้ความเข้าใจด้านค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อน ได้แก่ เบี้ยประกันชีวิต และเลี้ยงดูบุตร 2) ปัญหาความรู้ความเข้าใจด้านอัตราภาษชการคำนวณภาษเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย การขอผ่อน การขอคืนภาษชการปรับ ได้แก่ การคำนวณเงินค่าภาษชที่ต้องขอคืน 3) ปัญหาการรับ

บริการด้านสถานที่ เจ้าพนักงาน ได้แก่ ระยะเวลาไกล 4) ปัญหาการรับบริการด้านยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต และขั้นตอนการชำระภาษี ได้แก่ ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย สามารถนำมาแสดงเป็นกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิด



3. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาแบบเอกสาร (Documentary Research) โดยระเบียบวิธีวิจัย มีดังนี้

1. **ประชากรที่ใช้ในการศึกษา** คือ กลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชือากรบนเว็บไซต์เฟซบุ๊ก ประเทศไทย ที่มีสมาชิกกลุ่มมากกว่า 10,000 คนขึ้นไป พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มภาชือามีคำตอบ : ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยน ปัญหาภาชือามีจำนวนสมาชิก 31,833 คน และ 2) กลุ่มบัญชีและภาชือามีจำนวนสมาชิก 27,113 คน (เก็บข้อมูลจำนวนสมาชิก ณ วันที่ 28 สิงหาคม 2563) โดยเพราะทั้ง 2 กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีการพูดคุยเกี่ยวกับการถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนปัญหาเรื่อง ภาชือาโดยเฉพาะทำให้เห็นถึงข้อคำถามที่ผู้เสียภาชือากรเกิดข้อสงสัยโดยตรง อีกทั้งยังมีแนวคำตอบหลาย ๆ คำตอบจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์จริงในหลากหลายอาชีพที่เข้ามาโพสต์เพื่อตอบคำถามดังกล่าว และเนื่องจากกฎหมายภาชือามี การปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อให้เห็นข้อคำถามที่ค่อนข้างเป็นปัจจุบันเป็นไปตามข้อกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงในช่วง ปัจจุบัน ทำให้คณะผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคำถาม-ตอบในรอบระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาเท่านั้น นั่นคือ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 – 30 มิถุนายน 2563 ซึ่งมีจำนวนคำถามทั้งสิ้น 2,117 คำถาม

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** คือ แบบสำรวจที่ใช้ในการรวบรวมปัญหาภาชือากรและแนวคำตอบของ ปัญหา ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคำถามภาชือากร ประกอบด้วย 1. วันที่สอบถามข้อมูล 2. ข้อคำถาม โดยจะทำการจำแนกคำถามเก็บรวบรวมตามประเภทภาชือากร ประกอบด้วย ภาชือาเงินได้บุคคลธรรมดา ภาชือาเงินได้ นิติบุคคล ภาชือามูลค่าเพิ่ม และภาชือาอื่น ๆ เช่น ภาชือารัฐกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาชือาที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3. ข้อคำถาม โดยจะทำการจำแนกคำถามเก็บรวบรวมตามโครงสร้างภาชือา ประกอบด้วย ผู้เสียภาชือา ฐานภาชือา อัตราภาชือา การคำนวณ และการยื่นภาชือากร วิเคราะห์ข้อผิดพลาดในปัญหาภาชือาที่เกิดขึ้น และโทษทางภาชือากร และ 4. รายละเอียดของคำถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคำตอบของข้อคำถามภาชือากร จะทำการรวบรวมคำตอบของผู้โพสต์ตอบ ทุกคนที่ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับการตอบข้อคำถาม โดยจำแนกแนวคำตอบดังนี้ 1) ตรงประเด็น พร้อมให้รายละเอียดเพิ่มเติม 2) ตรงประเด็น แต่ไม่ได้ให้รายละเอียด 3) ไม่ตรงประเด็น และไม่เกี่ยวข้อง

3. **การวิเคราะห์ข้อมูล** การศึกษาครั้งนี้เป็นการการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาภาชือากร และแนวทางคำตอบของกลุ่ม แลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชือากรบนเว็บไซต์เฟซบุ๊ก ประเทศไทย

4. ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาการจำแนกและวิเคราะห์ปัญหาภาชือากรจากข้อสงสัยบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

ผลการศึกษาปัญหาภาชือากรที่มีคนเข้ามาที่มาสอบถามในกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชือากรบน เว็บไซต์เฟซบุ๊ก ประเทศไทย จำนวน 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มภาชือามีคำตอบ : ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยน ปัญหาภาชือา และ 2) กลุ่ม บัญชีและภาชือา พบว่า ปัญหาภาชือากรที่มีผู้สอบถามมากที่สุด คือ ภาชือาเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 1,009 คำถาม คิดเป็น ร้อยละ 47.66 รองลงมาคือ ภาชือามูลค่าเพิ่ม จำนวน 443 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 20.93 ภาชือาอื่น ๆ จำนวน 373 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 17.62 และภาชือาเงินได้นิติบุคคล จำนวน 292 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 13.17 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1 จะเห็น

ได้ว่า ปัญหาภาชือการของภาชือเงินได้บุคคลธรรมดา และภาชือมูลค่าเพิ่มนั้นอยู่ใน 3 ลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวรส ภัฏภคชวร (2561) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ข้อหาหรือเกี่ยวกับปัญหาทางภาชือการของกรมสรรพากรตามมาตรา 65 ทวิ และ 65 ตริ แห่งประมวลรัษฎากร ที่พบว่า ประเด็นปัญหาภาชือการที่ผู้ประกอบการสอบถามเข้ามาที่กรมสรรพากร ตั้งแต่เดือนมกราคม 2540 ถึงเดือนมิถุนายน 2560 เป็นเรื่องปัญหาข้อหาหรือเกี่ยวกับภาชือเงินได้นิติบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาภาชือมูลค่าเพิ่ม และปัญหาข้อหาหรือเกี่ยวกับภาชือเงินได้บุคคลธรรมดา และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิ เตโชโยธิน และวิฑูรย์ ปรารณาสัตย์ (2557) ศึกษาเรื่อง ข้อหาหรือปัญหาภาชือการเกี่ยวกับ มาตรา 65 ตริ เป็นการศึกษาค้นหาหรือปัญหาภาชือการ ซึ่งเผยแพร่บนเว็บไซต์กรมสรรพากร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 - 2555 พบว่า ข้อหาหรือเกี่ยวกับภาชือเงินได้นิติบุคคลมีมากที่สุด รองลงมา คือ ภาชือมูลค่าเพิ่ม และภาชือเงินได้บุคคลธรรมดา ตามลำดับ อีกทั้งสอดคล้องกับรุ่งทิพย์ ไหลรัตนกุล (2561) ศึกษาเรื่อง ปัญหาภาชือการจากข้อหาหรือภาชือการของกรมสรรพากร ผลการศึกษาพบว่า มีจำนวนข้อหาหรือเกี่ยวกับภาชือเงินได้นิติบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ ภาชือมูลค่าเพิ่ม ภาชือเงินได้บุคคลธรรมดา อากรแสตมป์ และภาชือธุรกิจเฉพาะ ตามลำดับ

ตาราง 1 จำนวนคำถามเกี่ยวกับปัญหาภาชือการจำแนกตามประเภทภาชือ

ประเภทคำถาม	กลุ่มสังคมออนไลน์ในเว็บไซต์เฟซบุ๊ก				รวม	ร้อยละ
	กลุ่มบัญชี และภาชือ	ร้อยละ	กลุ่มภาชือมีคำตอบ : ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนปัญหาภาชือ	ร้อยละ		
ภาชือเงินได้บุคคลธรรมดา	445	42.10	564	62.46	1,009	47.66
ภาชือเงินได้นิติบุคคล	146	13.81	146	16.17	292	13.17
ภาชือมูลค่าเพิ่ม	286	27.06	157	17.39	443	20.93
ภาชืออื่น ๆ*	180	17.03	193	21.37	373	17.62
รวม	1,057	100.00	1,060	100	2,117	100.00

หมายเหตุ *ภาชืออื่น ๆ ประกอบด้วย ภาชือธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาชือป้าย ภาชือที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

หากพิจารณาปัญหาภาชือของภาชือเงินได้บุคคลธรรมดาจากกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชือการทั้ง 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 1,532 คำถาม โดยจำแนกตามโครงสร้างภาชือ พบว่า โครงสร้างภาชือที่มีผู้สอบถามมากที่สุด คือ การคำนวณภาชือจำนวน 493 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 32.18 รองลงมา คือ ผู้เสียภาชือ จำนวน 417 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 27.22 และคำถามที่มีผู้สอบถามน้อยที่สุดคือ ข้อบังคับ เบี้ยปรับ จำนวน 32 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 2.09 ดังตารางที่ 2 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พินิตนาถ เียนทรัพย์ (2560) ศึกษาเรื่อง ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาชือเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นจำนวนเกินกว่าร้อยละ 50 ที่ไม่ทราบเกี่ยวกับภาชือเงินได้บุคคลธรรมดาในเรื่องต่อไปนี้เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การยกเว้นภาชือเงินได้บุคคลธรรมดา การหักค่าใช้จ่าย การหักลดหย่อนเพื่อการประกันชีวิต การหักลดหย่อนสำหรับบุตร การลดหย่อนให้ผู้อุปการะบิดามารดา แหล่งข้อมูลทางกฎหมายภาชือการหักภาชือ ณ ที่จ่าย การยื่นแบบเสียภาชือ อัตราภาชือเงินได้บุคคลธรรมดา และบทกำหนดโทษ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันนิตรา ดอนบรรเทา (2560) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัญหาและสาเหตุการเสียภาชือเงินได้บุคคลธรรมดาในตำบลลานดอกไม้ตก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีปัญหาระดับมากในด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาชือเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านการวิเคราะห์และการจำแนกประเภทเงินได้บุคคลธรรมดา และปัญหาความรู้ความเข้าใจด้านค่าใช้จ่าย

ค่าลดหย่อนมากที่สุด คือ เรื่องเบี้ยประกันชีวิต และเลี้ยงดูบุตรภรรยา รองลงมา คือ การหักค่าใช้จ่ายคู่สมรส บุตรและค่าการศึกษาของบุตร

ตาราง 2 จำนวนคำถามของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำแนกตามโครงสร้างของภาษี

ประเภทคำถาม	กลุ่มสังคมออนไลน์ในเว็บไซต์เฟซบุ๊ก				รวม	ร้อยละ
	กลุ่มบัญชี และภาษี	ร้อยละ	กลุ่มภาษีมีคำตอบ : ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนปัญหาภาษี	ร้อยละ		
ผู้เสียภาษี	210	44.52	187	25.00	417	27.22
ฐานภาษี	56	9.59	77	8.12	133	8.68
อัตราภาษี	38	6.51	31	3.27	69	4.50
วิธีเสียภาษี-คำนวณภาษี	110	10.27	383	35.13	493	32.18
วิธีเสียภาษี-แบบแสดงรายการ	153	26.20	219	23.10	372	24.29
ข้อพิพาทกับกรมสรรพากร	7	1.20	29	3.06	36	2.35
ข้อบังคับ เบี้ยปรับ	10	1.71	22	2.32	32	2.09
รวม	584	100.00	948	100.00	1,532	100.00

หากพิจารณาปัญหาภาษีของภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรทั้ง 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 458 คำถาม โดยจำแนกตามโครงสร้างภาษี พบว่า โครงสร้างภาษีที่มีผู้สอบถามมากที่สุด คือ ผู้เสียภาษี จำนวน 142 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ แบบแสดงรายการ จำนวน 109 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 23.80 และคำถามที่มีผู้สอบถามน้อยที่สุดคือ ข้อพิพาทกับกรมสรรพากร จำนวน 21 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 4.59 ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนคำถามของภาษีเงินได้นิติบุคคลจำแนกตามโครงสร้างของภาษี

ประเภทคำถาม	กลุ่มสังคมออนไลน์ในเว็บไซต์เฟซบุ๊ก				รวม	ร้อยละ
	กลุ่มบัญชี และภาษี	ร้อยละ	กลุ่มภาษีมีคำตอบ : ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนปัญหาภาษี	ร้อยละ		
ผู้เสียภาษี	93	40.43	49	21.49	142	31.00
ฐานภาษี	23	10.00	14	6.14	37	8.08
อัตราภาษี	19	8.26	23	10.09	42	9.17
วิธีเสียภาษี-คำนวณภาษี	22	9.57	63	27.63	85	18.56
วิธีเสียภาษี-แบบแสดงรายการ	58	25.22	51	22.37	109	23.80
ข้อพิพาทกับกรมสรรพากร	2	0.87	19	8.33	21	4.59
ข้อบังคับ เบี้ยปรับ	13	5.65	9	3.95	22	4.80
รวม	230	100.00	228	100.00	458	100.00

หากพิจารณาปัญหาภาษีของภาษีมูลค่าเพิ่มจากกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรทั้ง 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 576 คำถาม โดยจำแนกตามโครงสร้างภาษี พบว่า โครงสร้างภาษีที่มีผู้สอบถามมากที่สุด คือ ผู้เสียภาษี จำนวน 220 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 38.19 รองลงมา คือ แบบแสดงรายการ จำนวน 160 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 27.78 และคำถามที่มีผู้สอบถามน้อยที่สุดคือ อัตราภาษี จำนวน 18 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 3.13 ดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนคำถามของภาชีมูลค่าเพิ่มจำแนกตามโครงสร้างของภาชี

ประเภทคำถาม	กลุ่มสังคมออนไลน์ในเว็บไซต์เฟซบุ๊ก				รวม	ร้อยละ
	กลุ่มบัญชี และ ภาชี	ร้อยละ	กลุ่มภาชีมีคำตอบ : ถาม- ตอบ แลกเปลี่ยนปัญหาภาชี	ร้อยละ		
ผู้เสียภาชี	158	45.14	62	27.43	220	38.19
ฐานภาชี	28	8.00	19	8.41	47	8.16
อัตราภาชี	14	4.00	4	1.77	18	3.13
วิธีเสียภาชี-คำนวณภาชี	19	5.43	48	21.24	67	11.63
วิธีเสียภาชี-แบบแสดงรายการ	108	30.86	52	23.01	160	27.78
ข้อพิพาทกับกรมสรรพากร	5	1.43	18	7.96	23	3.99
ข้อบังคับ เบี้ยปรับ	18	5.14	23	10.18	41	7.12
รวม	350	100.00	226	100.00	576	100.00

หากพิจารณาปัญหาภาชีของภาชีอื่น ๆ ประกอบด้วย ภาชีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาชีป้าย ภาชีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จากกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชีอากรทั้ง 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 464 คำถาม โดยจำแนกตามโครงสร้างภาชี พบว่า โครงสร้างภาชีที่มีผู้สอบถามมากที่สุด คือ ผู้เสียภาชี จำนวน 135 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 29.09 รองลงมา คือ แบบแสดงรายการ จำนวน 90 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 19.40 และคำถามที่มีผู้สอบถามน้อยที่สุดคือ ข้อบังคับ เบี้ยปรับ จำนวน 24 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 5.17 ดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนคำถามของภาชีอื่น ๆ จำแนกตามโครงสร้างของภาชี

ประเภทคำถาม	กลุ่มสังคมออนไลน์ในเว็บไซต์เฟซบุ๊ก				รวม	ร้อยละ
	กลุ่มบัญชี และ ภาชี	ร้อยละ	กลุ่มภาชีมีคำตอบ : ถาม- ตอบ แลกเปลี่ยนปัญหาภาชี	ร้อยละ		
ผู้เสียภาชี	84	39.62	51	20.24	135	29.09
ฐานภาชี	28	13.21	8	3.17	36	7.76
อัตราภาชี	39	18.40	9	3.57	48	10.34
วิธีเสียภาชี-คำนวณภาชี	22	10.38	43	17.06	65	14.01
วิธีเสียภาชี-แบบแสดงรายการ	34	16.04	56	22.22	90	19.40
ข้อพิพาทกับกรมสรรพากร	4	1.89	62	24.60	66	14.22
ข้อบังคับ เบี้ยปรับ	1	0.47	23	9.13	24	5.17
รวม	212	100.00	252	100.00	464	100.00

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการวิเคราะห์แนวทางคำตอบโดยเปรียบเทียบกับคำตอบของกรมสรรพากรบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

ผลการศึกษาการวิเคราะห์แนวทางคำตอบ พบว่า ผู้ให้คำตอบส่วนใหญ่มีลักษณะการตอบคำถามแบบตรงประเด็น พร้อมให้รายละเอียดเพิ่มเติม เช่น การยกตัวอย่างประกอบ การแสดงการคำนวณ การอ้างอิงข้อกฎหมาย และการ

ให้ความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2,266 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 51.31 รองลงมาคือ การตอบคำถามอย่างตรงประเด็น จำนวน 1,974 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 44.70 และสุดท้ายคือ ลักษณะการตอบที่ไม่ตรงประเด็น ไม่เกี่ยวข้อง และไม่สามารถตอบข้อสงสัยของผู้ที่มีปัญหาภาชีอากรในเรื่องนั้น ๆ ได้ จำนวน 176 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 3.99 ดังตาราง 6

ตาราง 6 ลักษณะของคำตอบของปัญหาภาชีอากรในกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชีอากร

ลักษณะคำตอบ	กลุ่มสังคมออนไลน์ในเว็บไซต์เฟซบุ๊ก				รวม	ร้อยละ
	กลุ่มบัญชีและภาชี	ร้อยละ	กลุ่มภาชีมีคำตอบ : ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนปัญหาภาชี	ร้อยละ		
ตรงประเด็น พร้อมให้รายละเอียดเพิ่มเติม	1,173	47.33	1,093	50.86	2,266	51.31
ตรงประเด็น แต่ไม่ได้ให้รายละเอียด	989	43.62	985	45.84	1,974	44.70
ไม่ตรงประเด็น และไม่เกี่ยวข้อง	105	4.63	71	3.30	176	3.99
รวม	2,267	100.00	2,149	100.00	4,416	100.00

จากการวิเคราะห์แนวทางคำตอบปัญหาภาชีอากรประเภทต่างๆ ในกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชีอากรเปรียบเทียบกับแนวทางการตอบคำถามของกรมสรรพากร พบว่า ผู้ให้คำตอบส่วนใหญ่มีแนวทางคำตอบที่ถูกต้องสอดคล้องกับแนวทางการตอบคำถามของกรมสรรพากร ถือได้ว่ากลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชีอากรเป็นเว็บไซต์เฟซบุ๊กนั้น เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับผู้ที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับปัญหาภาชีอากรได้สอบถามเพื่อให้ได้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาชีอากร และสามารถชำระภาชีอากรได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ วรณิ เตโชโยธิน และวิวัฒน์ ประภานาสัตย์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อหาหรือปัญหาภาชีอากรเกี่ยวกับมาตรา 65 ตรี ที่กล่าวถึงข้อหาหรือมีประโยชน์ต่อประชาชน เนื่องจากการตอบคำถามตามข้อหาหรือของกรมสรรพากรนั้นมีความถูกต้อง ตรงประเด็น ทำให้เกิดความเข้าใจในข้อกฎหมาย และขจัดปัญหาทางภาชีอากร กล่าวโดยสรุปคือ การใช้ข้อมูลจากกรมสรรพากรผ่านระบบออนไลน์ทำให้เกิดความชัดเจน รับรู้เข้าใจตรงกัน เป็นผลทำให้การชำระภาชีอากรมีความถูกต้อง ดังตัวอย่าง 20 คำถาม ในตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบแนวทางคำตอบของปัญหาภาชีอากรในกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชีอากรกับ

แนวทางการตอบคำถามของกรมสรรพากร	
แนวทางคำตอบของกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชีอากรบนเว็บไซต์เฟซบุ๊ก	แนวทางการตอบคำถามของกรมสรรพากร
1. กรมสรรพากรเป็นผู้อนุมัติหรือไม่และการทำประกันสุขภาพให้บิดามารดาสามารถนำมาหักลดหย่อนได้หรือไม่ ได้ แต่จะต้องเป็นการจ่ายเบี้ยประกันสุขภาพของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้สิทธิหักลดหย่อนเท่านั้น	การจ่ายเบี้ยประกันที่จะได้รับสิทธิตามมาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมการประกันสุขภาพจะต้องเป็นการจ่ายเบี้ยประกันสุขภาพของผู้มีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้สิทธิหักลดหย่อนเท่านั้น

ตารางที่ 7 (ต่อ)

แนวทางคำตอบของกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับ ภาชารบบเว็บไซต์เฟสบุ๊ค	แนวทางการตอบคำถามของกรมสรรพากร
2. การยื่นภาษีบุคคลธรรมดาเกินกำหนด ต้องยื่นที่ไหน และมีเอกสารอะไรเพิ่มเติมบ้างเสียค่าปรับเท่าไร ปรับไม่เกิน 2,000 บาท + 1.5% ต่อเดือน ยื่นที่สรรพากร จังหวัด	สามารถยื่นภาษีได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ภาษีที่ ชำระอาจะมีเงินเพิ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือน ค่าปรับไม่เกิน 2,000 บาท
3. ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 ปีต่อไป สามารถเปลี่ยนวิธีการหักค่าใช้จ่ายจากอัตราเหมาเป็นการหักค่าใช้จ่ายจริงได้หรือไม่ สามารถเปลี่ยนวิธีการหักค่าใช้จ่ายได้	ยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 โดยใช้สิทธิเลือกหักค่าใช้จ่ายเหมา หรือหักค่าใช้จ่ายจริง สามารถเปลี่ยนวิธีการหักค่าใช้จ่าย ได้ทุกปีโดยไม่ต้องขออนุมัติอธิบดีกรมสรรพากร
4. การยกเว้นเงินได้สำหรับกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) มีหลักเกณฑ์อย่างไร สามารถหักเป็นรายการยกเว้นไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้ แต่ไม่เกิน 500,000 บาท	การยกเว้นเงินได้สำหรับกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) มีหลักเกณฑ์ดังนี้ 1. ให้หักเป็นรายการยกเว้นไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินได้ แต่ไม่เกิน 500,000 บาท 2. ผู้ได้รับสิทธิยกเว้นเงินได้คือบุคคลธรรมดา ไม่รวมถึง ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล และ กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง 3. ต้องถือต่อเนื่องกันเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 7 ปีปฏิทิน สำหรับเงินได้พึงประเมินที่ได้รับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 ถึง 31 ธันวาคม 2562
5. การลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้ซื้อบ้าน มีหลักเกณฑ์อย่างไร สามารถลดหย่อนตามจำนวนที่จ่ายจริง ไม่เกิน 100,000 บาท	การลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย มีหลักเกณฑ์ ดังนี้ 1. ได้รับลดหย่อนและยกเว้นภาษีตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ ไม่เกิน 100,000 บาท 2. เป็นดอกเบี้ยเงินกู้ยืมตามสัญญากู้ยืมเงินเพื่อซื้อ เช่าซื้อ อาคาร อาคารพร้อมที่ดิน หรือห้องชุด หรือสร้างอาคารใช้ อยู่อาศัยบนที่ดินของตน

ตารางที่ 7 (ต่อ)

แนวทางคำตอบของกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับ ภาชีอากรบนเว็บไซต์เฟสบุ๊ค	แนวทางการตอบคำถามของกรมสรรพากร
6. นิติบุคคลจะได้รับคืนภาษีผ่านทางพร้อมเพย์จะต้องมีคุณสมบัติอย่างไร	
เงินคืนภาษีไม่ถึง 100 ล้าน	1. นิติบุคคลที่มีพร้อมเพย์ 2. เงินคืนภาษีไม่ถึง 100 ล้านบาท 3. ไม่อาจเปลี่ยนแปลงสถานะนิติบุคคล เช่น ควบกิจการ โอนกิจการ
7. ยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 เพิ่มเติม ต้องแนบบการเงินด้วยหรือไม่	
ไม่ต้องแนบบการเงิน แต่หากเป็นกรณีมีการปรับปรุง รายการในงบยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 เพิ่มเติม	กรณีมีการปรับปรุงกำไรสุทธิทางภาษี ยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 เพิ่มเติม โดยไม่ต้องแนบบการเงิน แต่หากเป็นกรณีมีการ ปรับปรุงรายการในงบการเงิน ให้ยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 เพิ่มเติม พร้อมแนบบการเงิน และมีผู้สอบบัญชีลงลายมือชื่อรับรอง
8. หากยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ผู้เสียภาษีต้องรับผิดชอบชำระภาษีและค่าปรับอย่างไรบ้าง	
ค่าปรับไม่เกิน 2,000 บาท ต้องเสียเงินเพิ่มอีก อัตราร้อยละ 1.5	กรณียื่นแบบ ภ.ง.ด. 50 เกินกำหนดเวลาต้องรับผิดชอบ 1. ค่าปรับไม่เกิน 2,000 บาท กรณีไม่ยื่นแบบแสดง รายการภายในเวลาที่กำหนด 2. กรณีมีภาษีต้องชำระ ต้องเสียเงินเพิ่มอีกอัตราร้อยละ 1.5 ต่อเดือนหรือเศษของเดือนของเงินภาษีที่ต้องชำระนับ แต่วันพ้นกำหนดเวลาการยื่นแบบฯ จนถึงวันที่ยื่นแบบฯ และหากยื่นงบการเงินฯ เกินกำหนดเวลา ถือเป็นความผิด ต้องเสียค่าปรับไม่เกิน 2,000 บาท
9. หากได้ยื่นงบการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว จะต้องยื่นงบการเงินกับกรมสรรพากรอีกหรือไม่	
ไม่ต้องยื่นกับกรมสรรพากรอีก	หากยื่นงบการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้ว ไม่ต้อง ยื่นกับกรมสรรพากรอีก ซึ่งกรมสรรพากรร่วมมือกับกรม พัฒนาธุรกิจการค้า ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลงบการเงิน
10. การยื่นแบบ ภ.ง.ด.50 เพิ่มเติม ผู้สอบบัญชีต้องลงชื่อรับรองหรือไม่	
ไม่ต้องลงชื่อ	ไม่ต้องลงชื่อรับรอง เพียงแจ้งชื่อผู้สอบบัญชีไว้ในแบบ ภ.ง.ด. 50 เท่านั้น เว้นแต่มีการเปลี่ยนรายการ ในงบ การเงิน จึงต้องให้ผู้สอบบัญชีลงชื่อรับรองใหม่ ทั้งนี้ ในการ ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 50 เพิ่มเติม ให้กรอกรายการต่าง ๆ ด้วยตัว เลขที่ถูกต้อง และครบถ้วนทุกรายการ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

แนวทางคำตอบของกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับ ภาชีอากรบนเว็บไซต์เฟซบุ๊ก	แนวทางการตอบคำถามของกรมสรรพากร
11. บริษัท มีรายได้ไม่ถึง 1.8 ล้านบาทต่อปี จำเป็นต้องยื่น ภ.พ.30 ใหม่ (จด vat แล้ว)	
ต้องยื่น ภ.พ.30 ถ้าไม่ยื่นจะเสียค่าปรับแบบฉบับละ 500 บาท/เดือน	ถ้าเป็นผู้ประกอบการในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว ถึงแม้จะไม่มีรายได้ ก็มีหน้าที่ต้องยื่น ภาษีมูลค่าเพิ่มทุกเดือน
12. ภาษีซื้อต้องห้าม กรณีกระเช้าของขวัญ ซื้อกระเช้าของขวัญแจกลูกค้าในเทศกาล นำภาษีซื้อมาขอเครดิตได้หรือไม่ ไม่สามารถนำมาเครดิตได้	ภาษีซื้อที่เกิดจากการซื้อกระเช้าของขวัญมาแจกหรือให้เป็นของขวัญแก่ลูกค้าเนื่องในพิธีหรือตามโอกาสแห่งขนบธรรมเนียมประเพณี เช่น เทศกาลปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์ การเปิดแนะนำสินค้าใหม่ โดยมีนามบัตรของบริษัทที่ระบุชื่อ ที่อยู่ และเครื่องหมายการค้าของบริษัทติดที่กระเช้าของขวัญดังกล่าว เป็นภาษีซื้อต้องห้ามมิให้นำไปหักออกจากภาษีขาย
13. ไม่ได้จ่าย vat มาระยะเวลาหนึ่งเดือนนี้จะไปมอบตัวซึ่งจะมีเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม สามารถเจรจาขอลดเบี้ยปรับ เงินเพิ่มได้บ้างไหม	
ปรับ 2 เท่า แต่สามารถเจรจาผ่อนชำระได้ค่ะ	เบี้ยปรับตามมาตรา 89 (2) แห่งประมวลรัษฎากร ปรับ 2 เท่า และสามารถขอลดเบี้ยปรับได้ตามคำสั่งกรมสรรพากร ท.ป.81/2542
14. การจ่ายค่าโฆษณา facebook ผ่าน บริษัทรับทำการตลาด ถ้าบริษัทรับทำการตลาด ออกใบเสร็จรับเงินให้เราพร้อม vat 7% โดยแจ้งรายละเอียดการยิง ads facebook ด้วยใครจะเป็นคนยื่น ภ.พ.36 (เรา หรือ บริษัทรับทำการตลาด)	
คนที่จ่ายเงินเป็นคนยื่น โดยยื่นแบบนำส่ง (ภ.พ.36) โดยคิดยอด 7% ของค่าโฆษณา	ตามหลัก Facebook หรือ Google ต้องมีหน้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศไทย แต่เนื่องด้วยปัญหากฎหมายยังไม่ครอบคลุมถึงการซื้อขายสินค้าและบริการต่างประเทศ กฎหมายจึงกำหนดให้ผู้จ่ายเงินเป็นคนจ่ายภาษีมูลค่าเพิ่มแทนผู้ให้บริการในต่างประเทศ โดยยื่นแบบนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.36) โดยคิดยอด 7% ของค่าโฆษณาที่จ่ายไป และจะต้องยื่นภายใน 7 วันนับตั้งแต่วันที่สิ้นเดือนของเดือนที่จ่ายค่าใช้จายนั้นไป
15. หจก.ที่อยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มซื้อรถจากบุคคลธรรมดาเข้ามาไม่มี vat แต่ตอนจะขายออกต้องเสีย vat ขายไหม ถึงแม้จะซื้อเข้ามาไม่มี vat แต่ถ้าบริษัทอยู่ในระบบ vatแล้ว ตอนขายต้องเสีย vat	หากเป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว กรณีที่ขายรถออกไปจำเป็นจะต้องเสีย vat

ตารางที่ 7 (ต่อ)

แนวทางคำตอบของกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับ ภาษีอากรบนเว็บไซต์เฟซบุ๊ก	แนวทางการตอบคำถามของกรมสรรพากร
16. เจ้าของที่ดินตาย มีผู้จัดการมรดกจะขายที่ดินต้องเสียภาษีในนามใคร	
เสียภาษีในนามกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง	ต้องเสียภาษีในนามกองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง โดยยื่นแบบ ล.ป.10.1 ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
17. การขอคืนภาษีธุรกิจเฉพาะมีเงื่อนไขอย่างไร และใครสามารถขอคืนภาษีธุรกิจเฉพาะได้บ้าง	
การยื่นคำร้องขอคืนเงินภาษีธุรกิจเฉพาะ ตามแบบ ค.10 จะต้องแนบเอกสารไปพร้อมกับคำร้อง ผู้ที่มีสิทธิขอคืน ภาษีธุรกิจเฉพาะ ได้แก่ 1.1 ผู้ประกอบกิจการที่มีหน้าที่เสียภาษี ซึ่งได้ชำระ ภาษีไว้เกินหรือผิด หรือซ้ำ 1.2 ผู้ไม่มีหน้าที่เสียภาษีแต่ได้ชำระภาษีไว้ 2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีธุรกิจเฉพาะ มีสิทธิขอคืนเงินภาษีได้ โดยใช้คำร้องขอคืนเงินภาษีอากร	1. ผู้ที่มีสิทธิขอคืนภาษีธุรกิจเฉพาะ ได้แก่ 1.1 ผู้ประกอบกิจการที่มีหน้าที่เสียภาษี ซึ่งได้ชำระ ภาษีไว้เกิน หรือผิด หรือซ้ำ 1.2 ผู้ไม่มีหน้าที่เสียภาษีแต่ได้ชำระภาษีไว้ 2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีธุรกิจเฉพาะ มีสิทธิขอคืนเงินภาษีได้ โดยใช้คำร้องขอคืนเงินภาษีอากร คือ แบบค.10 3. การยื่นคำร้องขอคืนเงินภาษีธุรกิจเฉพาะ ตามแบบค.10 จะต้องแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องไปพร้อมกับคำร้อง 3.1 หนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล กรณีผู้ ขอคืนเป็นนิติบุคคล 3.2 ใบเสร็จรับเงินภาษีธุรกิจเฉพาะ 3.3 หลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ขอคืน 4. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีธุรกิจเฉพาะ มีสิทธิยื่นคำร้องขอคืน เงินภาษีภายใน 3 ปี นับแต่วันพ้นกำหนดเวลายื่นแบบ แสดงรายการภาษี
18. ถ้าสัญญาเช่ามูลค่ารวมไม่เกิน 1 ล้านบาท สามารถซื้ออากรแสตมป์มาติดสัญญาได้เลยใช่ไหม	
สัญญาเช่าไม่เกิน 1 ล้าน ซื้ออากรมาติดได้ครับ 1,000 ละ 1 บาท	สามารถติดอากรแสตมป์ได้เลย
19. เช่ารถยนต์แบบส่งมอบใช้รถได้ตลอด หัก ที่จ่าย 5% แล้วในสัญญาเช่า ต้องติดอากรแสตมป์ 0.01% ไหม	
ไม่จำเป็นต้องติดอากรแสตมป์	กฎหมายกำหนดให้ ตราสารเช่าทรัพย์สินที่ต้องปิดอากร แสตมป์ ได้แก่ ตราสารเช่าที่ดิน โรงเรือน สิ่งปลูกสร้าง อย่างอื่น หรือแพ โดยยกเว้นไม่ต้องเสียอากรสำหรับ เช่า ทรัพย์สินใช้ในการ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

แนวทางคำตอบของกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับ ภาชีอากรบนเว็บไซต์เฟซบุ๊ก	แนวทางการตอบคำถามของกรมสรรพากร
20. การขายคอนโด ภาชีรายได้ที่คำนวณในการชำระ ต้องมาคำนวณอีกใหม่ในการยื่น ภ.ง.ด. 90/91ประจำปี รวมกับรายได้ประจำ	
ต้องมาคำนวณอีก โดยปลายปีต้องยื่นรวมด้วย	1. ภาชีธุรกิจเฉพาะ 2. ภาชีเงินได้บุคคลธรรมดา 3. ภาชีหัก ณ ที่จ่าย กรณีแรก ขายก่อนถือครองครบ 5 ปี 1. ถ้าเป็นเจ้าของคอนโด มีชื่อในทะเบียนบ้านเกิน 1 ปี ไม่ต้อง เสียภาชีธุรกิจเฉพาะ ถัดมาคือ ภาชีเงินได้บุคคลธรรมดา เมื่อขายคอนโดได้ปลายปีต้องยื่นเงินได้

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำภาชีอากรไปใช้กับผู้เสียภาชีอากรในประเภทต่าง ๆ เช่น ภาชีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาชีเงินได้นิติบุคคล ภาชีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น โดยจัดเก็บข้อมูลกับผู้เสียภาชีอากรในลักษณะสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้เห็นปัญหาและการนำภาชีอากรไปใช้ที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง
2. เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากควรมีการสำรวจ และศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการเสียภาชีอากรในรูปแบบออนไลน์ ตามประเภทของภาชี เพื่อจะได้นำปัญหาที่ศึกษาให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาดังกล่าว
3. ควรมีการศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์แนวทางการตอบคำถาม จำแนกตามประเภทภาชีอากร และโครงสร้างภาชีอากร เพื่อนำมาจัดทำเป็นคู่มือแนวทางการตอบคำถามภาชีอากรให้กับผู้เสียภาชีอากรที่เกี่ยวข้อง

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารภาชีอากรของผู้เสียภาชีอากร ซึ่งจะเห็นได้จากผลการศึกษาพบว่า ข้อคำถามภาชีอากรที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนความรู้ทางสื่อสังคมออนไลน์เช่น เว็บไซต์เฟซบุ๊ก จะถือได้ว่ามีแนวทางการตอบคำถามที่ถูกต้องตรงตามกฎหมายและข้อกำหนดของกรมสรรพากร ดังนั้น ผู้เสียภาชีอากรสามารถที่จะใช้ช่องทางนี้ในการขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับภาชีอากรได้
2. ผลการศึกษาพบว่า ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับภาชีอากรมีจำนวนค่อนข้างมาก และหลากหลายข้อคำถาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กฎหมายภาชีอากรมีความเข้าใจยาก ผู้ใช้ภาชีอากรต้องมีการตีความเพิ่มเติม ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภาชีอากรควรมีการจัดทำคู่มือการใช้ภาชีอากรที่มีการอธิบายถึงข้อกฎหมายภาชีอากร มีการยกตัวอย่าง

การคำนวณภาชี มีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้ภาชีอากรสามารถเข้าใจและนำไปใช้ได้ อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังช่วยลดข้อผิดพลาดในทางปฏิบัติได้อีกด้วย

3. แนวทางคำตอบในกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชีอากรบนเว็บไซต์เฟสบุ๊ค ประเทศไทย ส่วนใหญ่ เป็นแนวทางการตอบที่ถูกต้องตรงกับแนวทางการตอบของกรมสรรพากร ดังนั้น แสดงให้เห็นว่า กลุ่มสังคมออนไลน์ใน เว็บไซต์เฟสบุ๊ค ประเทศไทยเป็นเครือข่ายทางสังคมที่ใช้สำหรับเชื่อมต่อระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล จนกลายเป็นกลุ่มสังคม ที่เข้ามามีส่วนร่วมกันแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันเกี่ยวกับข้อกฎหมายด้านภาชีอากร จึงถือได้ว่า กลุ่มสังคม ออนไลน์ในเว็บไซต์เฟสบุ๊ค ประเทศไทยนั้นมีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของคนในยุคดิจิทัล

4. จากข้อคำถามภาชีอากรที่เกิดขึ้นหลากหลาย สะท้อนให้เห็นว่า ผู้เสียภาชีอากรควรมีการศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติ ซึ่งอาจทำได้โดยการอบรมความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายภาชีอากรอย่างสม่ำเสมอ หรือสอบถามผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับภาชีอากรโดยตรง ทั้งนี้เพราะกฎหมายมีการ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะช่วยให้ผู้เสียภาชีอากรสามารถชำระภาชีได้อย่างถูกต้อง

6. สรุปผลการวิจัย

ปัญหาภาชีอากรที่มีการถามมากที่สุดบนกลุ่มสังคมออนไลน์ในเว็บไซต์เฟสบุ๊คกลุ่มภาชีมีคำตอบ : ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนปัญหาภาชี และ กลุ่มบัญชีและภาชี คือ ภาชีเงินได้บุคคลธรรมดาคิดเป็นร้อยละ 47.66 รองลงมา ภาชีมูลค่าเพิ่มคิดเป็นร้อยละ 20.93 และหากมีการจำแนกปัญหาภาชีอากรตามโครงสร้างภาชี พบว่า คำถามเกี่ยวกับการคำนวณภาชี มีจำนวนคำถามที่มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.18 รองลงมาเป็นคำถามเกี่ยวกับผู้เสียภาชีคิดเป็นร้อยละ 27.22 สำหรับแนวทางคำตอบบนกลุ่มสังคมออนไลน์ในเว็บไซต์เฟสบุ๊ค ทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ผู้ให้คำตอบส่วนใหญ่มีลักษณะ การตอบคำถามแบบตรงประเด็น พร้อมให้รายละเอียดเพิ่มเติม เช่น การยกตัวอย่างประกอบ การแสดงการคำนวณ การอ้างอิงข้อกฎหมาย และการให้ความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากเปรียบเทียบแนวทางการตอบคำถามของ กรมสรรพากร พบว่า ผู้ให้คำตอบบนกลุ่มสังคมออนไลน์ในเว็บไซต์เฟสบุ๊คทั้ง 2 กลุ่ม ส่วนใหญ่มีแนวทางคำตอบที่ถูกต้อง สอดคล้องกับแนวทางการตอบคำถามของกรมสรรพากร ดังนั้น ถือได้ว่า กลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับภาชีอากร เป็นเว็บไซต์เฟสบุ๊คนั้น เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับผู้ที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับปัญหาภาชีอากรได้สอบถามเพื่อให้ได้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาชีอากร และสามารถชำระภาชีอากรได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถทำให้ผู้เสียภาชีอากรบริหาร ภาชีของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพจนก่อให้เกิดความสำเร็จในองค์กรได้

เอกสารอ้างอิง

- กุดทิปไอบีที. (2562). ข้อดีของการเล่นเฟสบุค Facebook จะสมัครเฟสทำไม่. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.goodtipit.com/facebook-good-benefits/>.
- จุฑาวิณีย์ บุญญา และคณะ. (2562). ผลกระทบของการบริหารภาษีที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพัฒนา อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 11 (4), 93-103. ค้นเมื่อ 6 พฤษภาคม 2564, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/mbs/issue/view/16401/VOI11NO4>.
- นิพนธ์ เทินโชชัยชนะ และ สิงห์ชัย อรุณวุฒิมงคล. (2558). การบัญชีภาษีอากร. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็น เพรส.
- บิซพรอมอินโฟดอทคอม. (2562). วิเคราะห์โซเชียลมีเดียแต่ละสื่อเหมาะกับคนกลุ่มไหน ปี 2020. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://www.bizpromptinfo.com/%E0%B8%...E0%B8%A2/>.
- บริษัท เทค อี-บิสซิเนสเซ็นเตอร์ จำกัด. (2563). โซเชียลมีเดียมาเกิดตั้ง 101. กรุงเทพฯ : เทค อี-บิสซิเนส เซ็นเตอร์.
- พงศ์ศักดิ์ รัชตเวชกุล และคณะ. (2563). ผลกระทบของการบริหารความเป็นเลิศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของ อุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 12 (4), 109-120. ค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2564, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/mbs/issue/view/16609/4092>.
- พนิตนาถ เอ็นทรัพย์. (2560). ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ประเภทเงินเดือน. ม.ป.ท.
- พรทิศา วิจิตรโกเมน. (2561). ภาษีอากรธุรกิจ. ม.ป.ท.
- รุ่งทิพย์ ไหลรัตนกุล. (2561). การศึกษาปัญหาภาษีอากร จากข้อหาหรือภาษีอากรของกรมสรรพากร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2564, จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-4-1_1564741881.pdf.
- ไลน์ทูเดย์. (2563). แจง 2 ล้านราย เคาท์ดาวน์ ยื่นแบบ-จ่ายภาษีบุคคลธรรมดา ถึง 31 ส.ค.นี้. ค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://today.line.me/th/v2/article/Y8NxBp>.
- วรรณิ เตโชโยธิน และวิหัต ปรารณาสัตย์. (2557). การวิจัยเชิงสำรวจ ข้อหาหรือปัญหาภาษีอากร เกี่ยวกับมาตรา 65ตรี. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 36 (142), 26-39. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2564, จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/CBSReview/article/view/29090/25003>.
- สวรศ กัญภักขจร. (2561). วิเคราะห์ข้อหาหรือเกี่ยวกับปัญหาทางภาษีอากรของกรมสรรพากรตามมาตรา 65 ทวิ และ 65 ตรี แห่งประมวลรัษฎากร. วารสารเกษมบัณฑิต, 19 (2), 142-154. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2564, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jkbu/article/download/160727/116810/>.
- สำนักงบประมาณของรัฐบาล. (2563). การจัดเก็บและประมาณการรายได้ของรัฐบาล. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parbudget/ewt_dl_link.php?nid=797.
- อนันธิธรา ดอนบรรเทา. (2560). ปัญหาและสาเหตุการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในตำบลลานดอกไม้ตก. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 614-620. ค้นเมื่อ 11 มกราคม 2564, จาก <https://research.kpru.ac.th/sac/fileconference/26442018-05-01.pdf>.

อิทธิพลของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Influence of CEO Remuneration on Financial Performance of Listed Companies in The Stock Exchange of Thailand

พจนารถ ฤทธิเดช¹ ปาริชาติ บุรพาศิริวัฒน์² และมัทนชัย สุทธิพันธุ์³

Potchanart Ritthidach¹ Parichart Burapasirawat² and Muttanachai Suttipun³

Received : April 27, 2021 Revised : May 31, 2021 Accepted : June 10, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้วัตถุประสงค์หลัก คือ การทดสอบอิทธิพลของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง 2561 จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย กลุ่มตัวอย่างรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 210 บริษัท โดยเก็บข้อมูลจากงบการเงิน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปีของบริษัท รวมถึงข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การทดสอบข้อมูลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงพหุ ผลการศึกษพบว่า อิทธิพลเชิงบวกของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งผู้ถือหุ้นสามารถนำข้อมูลไปพิจารณาสำหรับจ้างผู้บริหารที่มีความสามารถและพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้บริหารบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียสามารถนำข้อมูลการจ้างผู้บริหารไปประกอบการพิจารณาการลงทุน และแหล่งเงินทุนที่กิจการยื่นเรื่องขอกู้เงินสามารถนำข้อมูลค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้บริหารมาประกอบการตัดสินใจในการให้เงินกู้ได้

คำสำคัญ : ผลตอบแทนผู้บริหาร ผลการดำเนินงานทางการเงิน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

^{1,2} อาจารย์ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

² Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

³ Assistant Professor, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

Abstract

The main objective of this study is to test the influence of CEO remuneration on financial performance of listed companies in the Stock Exchange of Thailand (SET). Population of the study is all listed companies in the SET during 2016 to 2018. Using simple random sampling, samples used in this study are 210 listed firms by using 56-1 form and annual reports including the SET's website. Descriptive analysis, correlation matrix, and multiple regression are used to analyze the data. As the results, the study finds that there is a positive influence of CEO remuneration on financial performance of listed companies in the SET. The contribution is mainly benefited for shareholders who consider to hire their CEO with appropriate remuneration on efficiency operation. Investors and the other stakeholders have also benefited from the positive influence of CEO remuneration on corporate performance for their decision-making.

Keywords : CEO remuneration, financial performance, the Stock Exchange of Thailand

1. บทนำ

องค์กรจ้างผู้บริหารเข้ามาเพื่อปฏิบัติงานตามนโยบายที่ผู้ถือหุ้น (เจ้าของ) คาดหวัง อาทิ ความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น ส่วนครองตลาดมากขึ้น ภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น และผลการดำเนินงานของกิจการที่สูงขึ้น โดยองค์กรมีหน้าที่ในการจ่ายผลตอบแทนให้แก่ผู้บริหารเพื่อปฏิบัติงานของตน ผลตอบแทนผู้บริหารมีลักษณะทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินซึ่งอาจจำแนกได้เป็นเงินเดือน โบนัส เบี้ยค่าประชุม ค่ารักษาพยาบาล รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งผลตอบแทนผู้บริหารมักสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของกิจการที่ผู้บริหารสามารถสร้างมูลค่าได้เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับผู้บริหารในการบริหารงานให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีและใช้ความระมัดระวังในการบริหารงาน มีความรอบคอบและรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตน หากการกำหนดผลตอบแทนผู้บริหารในอัตราคงที่อาจส่งผลให้ผู้บริหารไม่มีความกระตือรือร้นในการเพิ่มผลการดำเนินงานให้กิจการ ซึ่งการกำหนดผลตอบแทนของผู้บริหารควรเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระเพื่อพิจารณาแบบ รวมถึงลักษณะของค่าตอบแทนสำหรับผู้บริหารและผลตอบแทนผู้บริหารควรถูกเปิดเผยในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ในหัวข้อค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหารเพื่อให้ผู้สนใจได้รับทราบข้อมูล

ตามทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ดังนี้ ผู้ถือหุ้นคือฝ่ายมอบอำนาจ เรียกว่า ตัวการ (Principal) ผู้บริหารที่ได้รับมอบอำนาจ เรียกว่า ตัวแทน (Agent) ซึ่งอำนาจในที่นี้คือ อำนาจในการบริหารงานในองค์กร Jensen และ Meckling (1976) ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว “ตัวการ” ต้องการให้บริษัทมีกำไรและสร้างผลตอบแทนสูงสุดแก่บริษัทและได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน ส่วน “ตัวแทน” คือ ผู้ที่มีหน้าที่ทำให้ตัวการพึงพอใจต่อผลงานการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กร บนพื้นฐานการใช้งบประมาณที่น้อยที่สุด เพื่อให้ผลประโยชน์และวัตถุประสงค์ของตัวการและตัวแทนเป็นไปแนวทางเดียวกัน ความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาระหว่างกลุ่มบุคคลที่เป็นตัวการ (Principal) เพื่อการแสวงหาประโยชน์สูงสุดจากการลงทุน โดยว่าจ้างตัวแทน (Agent) ในการบริหารจัดการแทน ซึ่งต้องให้ผลตอบแทนที่สามารถจูงใจได้ ทั้งนี้ก็ต้องควบคุมไม่ให้ตัวแทนดำเนินการที่ไม่เหมาะสมในการปกปิด ซ่อนเร้นข้อมูล หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบจากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการกำไร (Earnings Management) ธกานต์ ชาติวงศ์ (2560) ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวการและตัวแทน คือ ความขัดแย้งของผลประโยชน์ระหว่างตัวการและตัวแทน (Conflict of Interests) เนื่องจากความคาดหวังไม่เหมือนกัน เกรียงชัย รุ่งฟ้าใหม่ (2560) หาก

ผลประโยชน์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามจะทำให้เกิดปัญหาการเป็นตัวแทน (Agency Problem) โดยอาจส่งผลให้เกิดการไม่คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น ดังนั้น ถ้าองค์กรจ่ายผลตอบแทนผู้บริหารสูงขึ้น แสดงว่าองค์กรต้องการผลการดำเนินงานขององค์กรที่สูงขึ้นด้วยเพื่อเป็นผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยผลตอบแทนผู้บริหารรวมถึงสัญญาและสิ่งจูงใจ เช่น ค่าคอมมิชชั่น โบนัส การเป็นเจ้าของหุ้น การปรับเลือกหุ้น การแบ่งผลกำไร การแบ่งปัน การหักลดหย่อน ฯลฯ ซึ่งกลไกการกำกับดูแลหรือหลักการตรวจสอบตัวแทน ได้แก่ คณะกรรมการ ผู้ตรวจสอบ ผู้บังคับบัญชา การจัดโครงสร้าง และอื่น ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริหารของตัวการคือ การตรวจสอบให้การทำงานอยู่ในสภาพที่เหมาะสม รวมถึง การบัญชีต้นทุนของหน่วยงานด้วยและการควบคุมทางสังคมรูปแบบอื่น ๆ ที่ดำเนินการเพื่อลดต้นทุนของหน่วยงานให้น้อยที่สุดถือเป็นองค์ประกอบของสัญญา (Shapiro, 2005)

อย่างไรก็ตาม การจ่ายผลตอบแทนสำหรับผู้บริหารในอัตราที่สูงจะมาพร้อมกับความคาดหวังถึงผลการดำเนินงานของกิจการ โดยความเป็นจริงแล้วผลตอบแทนสำหรับผู้บริหารถือเป็นค่าใช้จ่ายซึ่งหากมีการจ่ายในจำนวนที่สูงอาจทำให้ผลการดำเนินงานของกิจการลดลงได้ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผลตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานปรากฏว่าผลการศึกษาวัยส่วนใหญ่ในอดีตพบความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกเพราะผู้บริหารที่มีค่าตอบแทนสูงย่อมบริหารงานเต็มความสามารถและสร้างกำไรให้กับกิจการอย่างสูงสุด สุพัศรา นราแย้ม และธัญวรัตน์ สุวรรณะ (2562) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนผู้บริหารและกรรมกรมีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับ (พรธนิภา มั่นฤทัย, 2558) และ (Merhebi et al., 2006) รวมถึง สุพรรณิ มงคลนิพัทธ์ และพรทิพา แสงเขียว (2562) พบว่า ความสามารถการทำกำไรสุทธิของบริษัทบอกถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทและความสามารถของผู้บริหารว่าสามารถทำกำไรสุทธิได้อย่างดีในอนาคต เหตุผลของความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารและผลการดำเนินงานขององค์กรเกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารในอัตราที่สูงจะส่งผลให้ผู้บริหารมีความตั้งใจในการทำงานมีแรงจูงใจในการบริหารงานให้มีผลการดำเนินงานที่ดี

ผลการศึกษาในทางกลับกันพบว่า ผลตอบแทนผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการดำเนินงานของบริษัท (สุเมธ พฤษฤดี, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับ ค่าตอบแทนผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่วัดด้วยอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (พรธณวดี แซ่ฉั่ว และสมใจ บุญหมื่นไวย, 2562) รวมถึง พชรณรัชต์ แยมเกษม (2562) พบว่า บริษัทที่มีผลตอบแทนของกรรมกรอิสระสูงทำให้อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของกิจการต่ำ เนื่องจาก บริษัทต้องจ่ายค่าตอบแทนที่มาก ทำให้มีค่าใช้จ่ายมากและส่งผลให้กำไรสุทธิต่ำ และการศึกษาของ Dale-Olsen (2012) พบว่า ผลตอบแทนผู้บริหารไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานและการศึกษาผลตอบแทนของผู้บริหารในประเทศออสเตรเลียที่พบว่า การจ่ายผลตอบแทนในปีก่อนไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของกิจการในปีปัจจุบัน และยังสอดคล้องกับ (Heaney et al., 2010) รวมถึง ธัญญ์นรี แซ่โจ้ว (2559) พบว่า ไม่พบความสัมพันธ์ของค่าตอบแทนฝ่ายบริหารต่อผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น ซึ่งอาจเป็นผลจากการจ่ายผลตอบแทนสำหรับผู้บริหารในอัตราที่สูงจะมีความคาดหวังกับผลการดำเนินงานของกิจการ โดยความเป็นจริงแล้วผลตอบแทนสำหรับผู้บริหารถือเป็นค่าใช้จ่ายซึ่งหากมีการจ่ายในจำนวนที่สูงอาจทำให้ผลการดำเนินงานของกิจการลดลงได้

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตมีข้อจำกัดคือ ศึกษาจากค่าตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานแค่ปีเดียวหรือถ้าเก็บข้อมูลมากกว่า 1 ปีก็จะเป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะบางประเภทของธุรกิจเท่านั้น ผู้วิจัยคิดว่าหากมีการเพิ่มจำนวนปีในการเก็บข้อมูลและเก็บข้อมูลจากหลากหลายประเภทธุรกิจจะทำให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจัดเก็บข้อมูลผลตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อทดสอบอิทธิพลของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นเวลา 3 ปี เพื่อเพิ่มจำนวนข้อมูลที่น่าสนใจให้มากขึ้นกว่างานวิจัยในอดีตและเพื่อตอบคำถามวิจัยที่ว่า ผลตอบแทนของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทอย่างไร โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยหากผลการวิจัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกิจการสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้บริหารเพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทต่อไปและสนับสนุนทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) ในเรื่องความสัมพันธ์ของการเป็นตัวแทนระหว่างผู้ถือหุ้นกับผู้บริหารเป็นไปในทิศทางที่ดีและส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการ

ในบทความนี้หัวข้อถัดไปจะอธิบายทฤษฎีตัวแทนและการนำทฤษฎีไปอธิบายความสัมพันธ์ของการมีอิทธิพลระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท การทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมุติฐานเพื่อนำไปอธิบายการทดสอบความมีอิทธิพลของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท ระเบียบวิธีวิจัย ผลการศึกษา การอภิปรายและสรุปผลการวิจัย รวมถึงข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) จากแนวคิดของ Jensen และ Meckling (1976) ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือหุ้นและผู้บริหารกิจการว่า โดยปกติแล้วเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นไม่สามารถบริหารกิจการคนเดียวได้ จำเป็นต้องมีตัวแทนในการบริหารเพื่อจัดการทรัพยากรในกิจการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเรียกผู้บริหารว่าตัวแทน และฝ่ายผู้ถือหุ้นเรียกว่าตัวการ ซึ่งตัวการจะมอบอำนาจการตัดสินใจในการบริหารงานให้กับตัวแทน และหากตัวแทนสามารถบริหารงานให้กิจการได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจของตัวการจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองฝ่ายดำเนินไปด้วยดี เมื่อตัวการจ้างตัวแทนมาปฏิบัติงานในนามของตนและมอบอำนาจการตัดสินใจใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานเพื่อให้ตัวการได้รับประโยชน์สูงสุด ตัวการจะสร้างแรงจูงใจและระบบตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าตัวแทนจะปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของตัวการเป็นหลัก แต่หากตัวแทนไม่สามารถบริหารงานให้ตัวการพึงพอใจ หรือผลตอบแทนที่ตัวแทนได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาระหว่างทั้งสองฝ่ายได้ ซึ่งแท้จริงแล้วทุกฝ่ายจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเป็นที่ตั้งก่อนจะคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น ตัวการเองก็อยากให้ตัวแทนทำงานให้เต็มความสามารถเพื่อเพิ่มมูลค่าของกิจการ ส่วนตัวแทนก็อยากได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงานจนลืมนึกถึงผลประโยชน์หลักของกิจการ เช่น ตัวแทนไม่ลงทุนในส่วนของการวิจัยและพัฒนา ไม่ลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ลงทุนในส่วนของการรายงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาลซึ่ง ขนิษฐา วงศ์คำตา และคณะ (2563) ได้กล่าวว่า รายงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี แต่เนื่องจากรายการเหล่านี้มีต้นทุนสูงจะส่งผลให้กำไรของกิจการลดลงและเมื่อกำไรลดลงอาจทำให้ผลตอบแทนของตัวแทนลดลงไปด้วย

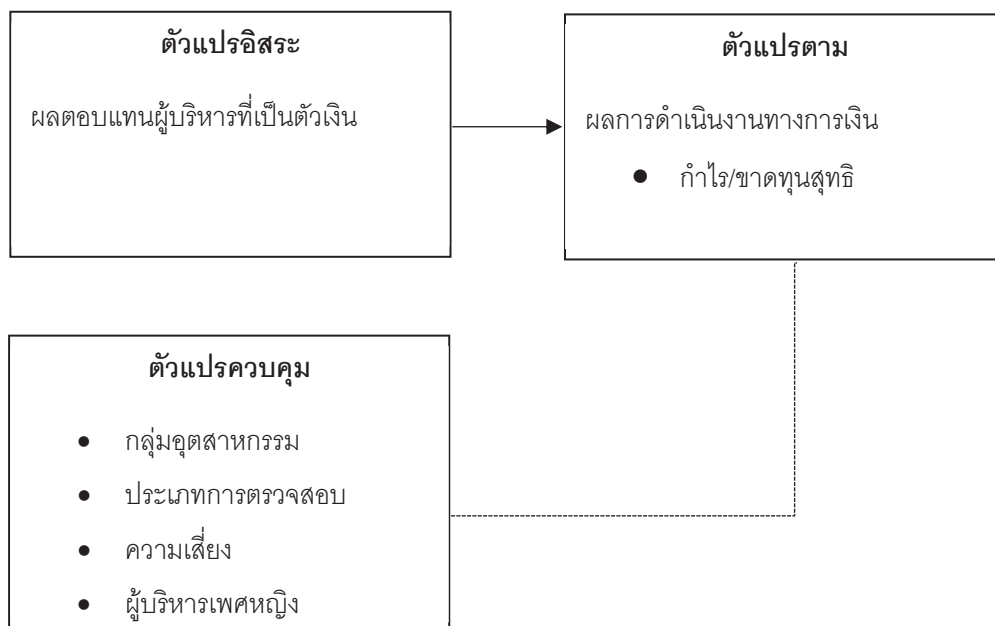
จากคำจำกัดความของทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) สามารถนำมาใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานของกิจการ โดยทดสอบว่าการกำหนดผลตอบแทนของผู้บริหารมีความสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของกิจการหรือไม่ จากงานวิจัยที่ผ่านมาสำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายผลตอบแทนสำหรับผู้บริหารกับผลการดำเนินงานโดยส่วนใหญ่ใช้ทฤษฎีตัวแทน เนื่องจากทฤษฎีนี้เป็นกรอบอธิบายถึงความสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย คือผู้ที่มีอำนาจ (ตัวการ) และผู้รับมอบอำนาจ (ตัวแทน) และทั้งสองฝ่าย

คาดหวังผลประโยชน์ที่สูงสุดสำหรับตน โดยจากงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่า การกำหนดผลตอบแทนผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาผลประโยชน์หรือวัตถุประสงค์ของตัวการและตัวแทนไม่สอดคล้องกัน หรือเรียกว่า ปัญหาการเป็นตัวแทน (Agency Problem) (คิลปพร ศรีจันทร์เพชร, 2551) ดังนั้น ทฤษฎีตัวแทนจึงสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายผลตอบแทนแก่ผู้บริหารกับผลการดำเนินงาน เพื่อพิสูจน์ว่าหากการจ่ายผลตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานแสดงว่ากิจการนั้นจะไม่เกิดปัญหาความขัดแย้งของตัวการและตัวแทนซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานของกิจการเพิ่มสูงขึ้น ทฤษฎีตัวแทนมองว่าทุกฝ่ายในองค์กรจะมีแรงผลักดันที่จะทำเพื่อประโยชน์ของตน ดังนั้นผู้ถือหุ้นและฝ่ายบริหารอาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กัน โดยฝ่ายบริหารจะทำเพื่อผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลักโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นเว้นแต่ผู้บริหารเห็นว่าผลประโยชน์แก่ผู้ถือหุ้นนั้นเชื้อต่อผลประโยชน์ของตนด้วยเช่นกัน จากการที่ผู้ถือหุ้นและผู้บริหารมีความขัดแย้งของผลประโยชน์ระหว่างตัวการและตัวแทน (Conflict of Interests) กล่าวคือ ผู้ถือหุ้นให้ความสนใจกับความมั่นคงของบริษัทที่เพิ่มมากขึ้น ส่วนผู้บริหารซึ่งไม่มีส่วนได้เสียต่อผลประโยชน์ของบริษัท ก็จะไม่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของบริษัทแต่จะสนใจในผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลัก ซึ่งผู้ถือหุ้นอาจจะมีการตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารผ่านกรรมการอิสระ ผู้ตรวจสอบบัญชี หรือผู้ตรวจสอบภายใน และสร้างแรงจูงใจให้กับผู้บริหารด้วยการให้ผลตอบแทนที่ผู้บริหารพึงพอใจและมีเงื่อนไขขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำกำไรของผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารมีความตั้งใจในการบริหารมากขึ้น จะเห็นว่าค่าตอบแทนคือสิ่งที่จะทำให้ลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวการและตัวแทนได้ หากทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์ที่พึงพอใจ (อินทิพาภุญย์ ศรประสิทธิ์, 2554) และส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยจัดให้มีโครงสร้างและกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างคณะผู้บริหารและผู้ถือหุ้น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันซึ่งหากกิจการมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการอีกด้วย (Kaewkerd & Soonthonrot, 2020)

จากการศึกษาการวิจัยของ เกศชนก ไกกระจ่าง (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงทางการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนและโครงสร้างความเป็นเจ้าของของคณะกรรมการบริษัท กับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันทางการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ค่าตอบแทนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการเงินซึ่งสอดคล้องกับความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนผู้บริหารและกรรมการ (สุพัสรา นราแย้ม และธัญวรัตน์ สุวรรณะ, 2562) นอกจากนี้ พรธนิภา มั่นฤทัย (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนของคณะกรรมการกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กล่าวว่าค่าตอบแทนของคณะกรรมการสามารถอธิบายอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมและอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นได้และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึง (Merhebi et al., 2006) และ (Walker, 2010) ซึ่งอาจเป็นผลจากผู้บริหารที่มีค่าตอบแทนสูงย่อมบริหารงานเต็มความสามารถ มีความตั้งใจในการทำงาน มีแรงจูงใจในการบริหารงานให้มีผลการดำเนินงานที่ดีและสร้างกำไรให้กับกิจการอย่างสูงสุด ใช้ความระมัดระวังในการบริหารงานมีความรอบคอบและรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจของตน ดังนั้นผลตอบแทนผู้บริหารเป็นตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของกิจการ จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของผลตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานทางการเงินของกิจการ



2.1 ค่าตอบแทนผู้บริหารที่เป็นตัวเงิน

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารในรูปแบบเงินเดือน โบนัส และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นส่วนใหญ่ การกำหนดจำนวนเงินค่าตอบแทนผู้บริหารโดยรวมจะอ้างอิงกับอุตสาหกรรมหรือบริษัทเทียบเคียงและมีลักษณะคล้ายกันเพื่อสร้างแรงจูงใจ เนื่องจากจำนวนค่าตอบแทนกรรมการมีความสัมพันธ์กับขนาดกิจการและผลการดำเนินงานของกิจการ (พรอนงค์ บุษราตระกูล, จันญญา เสถียรโชค, ณรงค์ฤทธิ์ อัครเรืองพิภพ, สุนทรี เหล่าพัตจัน, และศิริรุช อินละคร, 2559) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2555) กล่าวว่า การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการเป็นเรื่องเกี่ยวกับผลประโยชน์ของกรรมการโดยตรง กรรมการจึงไม่ควรอนุมัติค่าตอบแทนของตนเอง คณะกรรมการควรจัดให้มีกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนที่โปร่งใสและขอความเห็นชอบจากผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ ระดับและองค์ประกอบของค่าตอบแทนกรรมการควรเหมาะสมและเพียงพอที่จะจูงใจและรักษากรรมการที่มีคุณภาพตามที่ต้องการ แต่ควรหลีกเลี่ยงการจ่ายที่เกินสมควร และควรกำหนดอัตราผลตอบแทนที่เหมาะสมตามภาวะ หน้าที่ ความรับผิดชอบและตลาดแรงงานของธุรกิจ ค่าตอบแทนผู้บริหารควรจะต้องเชื่อมโยงกับผลปฏิบัติงานของผู้บริหารแต่ละคน (Performance-based) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ผลการดำเนินงานทางการเงิน

ผลการดำเนินงานทางการเงิน (Financial performance) คือความสามารถในการทำกำไรของกิจการ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกิจการและความสามารถในการสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนให้แก่ผู้ถือหุ้น (เบญจพร โมกษะเวส และชาญชัย บัญชาพัฒนศักดิ์ดา, 2562) ผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุดสำหรับกิจการ เนื่องจากผู้ถือหุ้นและนักลงทุนต้องการผลตอบแทนที่สูงสุดเพื่อความอยู่รอดและการเติบโตของกิจการ ซึ่งกิจการที่จะประสบความสำเร็จนั้นกิจการต้องมีผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างรายได้ได้สูงสุด และสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับที่ควรจะเป็นและยังคงคุณภาพของสินค้าและบริการไว้ได้ มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2561) กล่าวว่า ผลการดำเนินงานทางการเงินของกิจการสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ 1. การเพิ่มขึ้นของ

กำไร เช่น การเพิ่มขึ้นของรายได้และลดรายจ่าย 2. การเพิ่มขึ้นของรายได้ คือมียอดขายที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3. การลดลงของต้นทุน คือ ค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลดลง ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน การจัดเก็บสินค้าที่ก่อให้เกิดต้นทุนในการเก็บรักษา

การวัดผลการดำเนินงานทางการเงินของกิจการที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ วัดค่าจากผลการดำเนินงานทางการเงินโดยใช้กำไร/ขาดทุน ของกิจการ

จากผลการศึกษาของ พัทธิธรรดา ห้วยหงษ์ทอง (2559) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรและอัตราส่วนประสิทธิภาพในการดำเนินงานกับผลตอบแทนผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพบว่าการเพิ่มกำไร/ขาดทุน อัตราส่วนกำไรขั้นต้น อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์และอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับผลตอบแทนผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรินทร์ ภัทรวานิชานนท์ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ สอดคล้องกับ Kato และ Kubo (2003) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลบริษัทในประเทศญี่ปุ่นในปี ค.ศ. 1986-1995 พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวมของกิจการ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าผลตอบแทนผู้บริหารเป็นส่วนบ่งชี้ถึงผลการดำเนินงานทางการเงินของกิจการกล่าวคือ หากผลตอบแทนผู้บริหารสูงผลการดำเนินงานทางการเงินของกิจการก็จะสูงด้วย ผู้วิจัยจึงตั้งเป็นสมมุติฐานได้ดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย : ผลตอบแทนผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง 2561 จำนวน 656 บริษัท กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายคือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 210 บริษัท รายงานประจำปีจำนวน 630 รายงานประจำปี เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไม่รวมบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) บริษัทที่มีข้อมูลงบการเงินและข้อมูลตามแบบ 56-1 ที่ไม่สมบูรณ์ บริษัทจดทะเบียนที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูกิจการหรือถูกถอดถอนออกจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมการเงิน ได้แก่ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจการเงิน ธุรกิจประกันภัย และกองทุน ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น กองทุนในอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง และอุตสาหกรรมเทคโนโลยี นอกจากนี้ เหตุผลการเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 210 บริษัท เนื่องจากการวิจัยในอดีตส่วนใหญ่จะจำกัดกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่จำนวนน้อยกว่านี้ อาทิ บริษัทในกลุ่ม SET50 หรือบริษัทในกลุ่ม SET100 (ธัญญ์นรี แซ่โจ้ว, 2559; พชรณัฐชัย แย้มเกษม, 2562) ซึ่งอาจไม่สะท้อนผลตอบแทนผู้บริหารและผลการดำเนินงานที่แท้จริงของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบระยะยาว (Longitudinal study) เพื่อการสังเกตค่าตัวแปรเดียวกันเป็นช่วงระยะเวลา ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าจึงใช้การเก็บข้อมูลต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3 ปี ของบริษัทกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 บริษัท เท่ากับรายงานประจำปีของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 630 รายงานประจำปี

3.2 วิธีการเก็บข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 210 บริษัท ระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง 2561 โดยเก็บข้อมูลจากงบการเงินแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปีของบริษัท รวมถึงข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (www.sec.or.th) และ SET Market Analysis and Reporting Tool (www.setsmart.com) (The Stock Exchange of Thailand, 2016) และตัวแปรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้แสดงดังตาราง 1 เกี่ยวกับการวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตาราง 1 การวัดค่าตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปร	คำย่อ	การวัดค่า
1. ผลการดำเนินงานทางการเงิน	PERFORM	กำไร/ขาดทุนสุทธิ (ล้านบาท) (พรธนิภา มั่นฤทัย, 2558; พัทธินทร์ ภัทรวานิชานนท์, 2553)
2. ผลตอบแทนผู้บริหาร	CEO	ผลตอบแทนผู้บริหาร (ล้านบาท) (ธัญญ์นรี แซ่โจ้ว, 2559; พชรณัฐชัย แย้มเกษม, 2562)
3. กลุ่มอุตสาหกรรม	INDUS	การแทนค่าตัวแปร 1 = เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร 2 = สินค้าอุปโภคบริโภค 3 = ธุรกิจการเงิน 4 = สินค้าอุตสาหกรรม 5 = อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง 6 = ทรัพยากร 7 = บริการ 8 = เทคโนโลยี (ณัฐวุฒิ ทรัพย์สมบัติ และ สุธาวลัย พฤกษ์อำไพ, 2557)
4. ประเภทการตรวจสอบ	AUDIT	การแทนค่าตัวแปร 1 = บริษัทตรวจสอบบัญชี Big 4 0 = บริษัทตรวจสอบอื่น ๆ (ธัญญ์นรี แซ่โจ้ว, 2559; พรธนิภา มั่นฤทัย, 2558)
5. ความเสี่ยง	RISK	อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (สุพัศรา นราแย้ม และธวัชรรัตน์ สุวรรณะ, 2562)
6. ผู้บริหารเพศหญิง	FEMALE	สัดส่วนผู้บริหารเพศหญิง (Kaewkerd & Soonthonrot, 2020)

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง 2561 การศึกษาใช้

การวิเคราะห์เชิงพหุ นอกจากนี้ การวิเคราะห์เชิงพรรณนาด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานถูกใช้เพื่อสำรวจผลตอบแทนผู้บริหารและผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถูกใช้เพื่อทดสอบปัญหา Multicollinearity ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้มีสมการทดสอบความสัมพันธ์จำนวน 2 สมการดังนี้

$$\text{PERFORM} = \beta_0 + \beta_1 \text{CEO} + \text{error}$$

$$\text{PERFORM} = \beta_0 + \beta_1 \text{CEO} + \beta_2 \text{INDUS} + \beta_3 \text{AUDIT} + \beta_4 \text{RISK} + \beta_5 \text{FEMALE} + \text{error}$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

4.1 ผลการวิจัย

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาอธิบายข้อมูลได้ว่า ผลตอบแทนผู้บริหารของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 50.923 (ล้านบาท) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 60.150 และผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1,285.002 (ล้านบาท) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1,919.057 แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนาของผลตอบแทนผู้บริหารและผลการดำเนินงานทางการเงิน

		ผลตอบแทนผู้บริหาร (ล้านบาท)	กำไร/ขาดทุนสุทธิ (ล้านบาท)
2559	Mean	48.379	2,272.831
	SD	55.999	981.061
2560	Mean	48.714	1,587.762
	SD	54.582	618.193
2561	Mean	55.674	-513.964
	SD	92.216	103.440
ค่าเฉลี่ย	Mean	50.923	1,285.002
	SD	60.150	1,919.057

จากตาราง 2 พบว่า ผลตอบแทนผู้บริหารในระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง 2561 มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกปีแต่ผลการดำเนินงานทางการเงินมีค่าเฉลี่ยลดลง โดยผลตอบแทนผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยในปี 2561 สูงสุดเท่ากับ 55.674 (ล้านบาท) ส่วนผลการดำเนินงานทางการเงินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์บวกในปี พ.ศ. 2559 ถึง 2560 ซึ่งค่าเฉลี่ยในปี 2559 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2,272.831 (ล้านบาท) ส่วนปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ลบเท่ากับ -513.964 (ล้านบาท)

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	PROFIT	CEO	INDUS	AUDIT	RISK	FEMALE
PROFIT	1.000	0.200**	0.074	-0.036	-0.032	0.029
CEO	-	1.000	0.053	0.294**	-0.040	-0.202**
INDUS	-	-	1.000	0.105	0.094	0.031

ตัวแปร	PROFIT	CEO	INDUS	AUDIT	RISK	FEMALE
AUDIT	-	-	-	1.000	-0.075	-0.142*
RISK	-	-	-	-	1.000	0.071
FEMALE	-	-	-	-	-	1.000
MEAN	1285.002	50.923	4.000	1.342	1.442	28.957
SD	1919.057	60.150	2.004	0.475	3.450	18.713
VIF	-	1.128	1.025	1.120	1.020	1.056

หมายเหตุ: ** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, และ* ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 3 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรว่ามีความเหมาะสม กับเทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการหาความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานทางการเงิน พบว่า ผลตอบแทนผู้บริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson 's Correlation Coefficient) เท่ากับ 0.200 อย่างไรก็ตามสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ควรมีค่าไม่เกิน 0.8 นอกจากนี้ ยังได้พิจารณาพร้อมกับค่า VIF (Variance Inflation Factors) ในการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity เพื่อทดสอบความเกี่ยวพันและความสอดคล้องของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทุกตัวว่าเป็นตัวแปรเดียวกันหรือไม่ซึ่งผลจากการทดสอบโดยใช้สหสัมพันธ์พบค่า VIF สูงสุดเท่ากับ 1.128 ซึ่งค่า VIF ไม่ควรเกิน 10 (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ, 2562) จึงจะไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่สูงเกินไป ดังนั้น สรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธี Multiple Regression Model ได้

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์เชิงพหุ

ตัวแปร	โมเดล A		โมเดล B	
	B	t (sig.)	B	t (sig.)
ค่าคงที่	-1969.244	-1.154	-1290.072	-2.270*
CEO	63.905	2.949**	76.390	3.322**
INDUS	-	-	716.982	1.090
AUDIT	-	-	-4399.092	-1.519
RISK	-	-	-233.659	-0.613
FEMALE	-	-	64.192	0.898
R Square	0.040		0.061	
Adj. R Square	0.036		0.038	
F value (sig.)	8.694**		2.633*	
N	210		210	

หมายเหตุ: ** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, และ* ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานทางการเงิน โดยใช้การทดสอบความสัมพันธ์เชิงพหุ พบว่า ทั้งโมเดล A และ โมเดล B พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผลตอบแทน

ผู้บริหาร (CEO) กับผลการดำเนินงานทางการเงิน (PROFIT) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ค่า Adjusted R-Square โมเดล A มีค่าเท่ากับ 0.036 และโมเดล B มีค่าเท่ากับ 0.038 อย่างไรก็ตาม โมเดล B แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรควบคุมที่ใช้สำหรับการศึกษาจำนวน 4 ตัวแปรดังนี้ 1) INDUS 2) AUDIT 3) RISK และ 4) FEMALE พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทางการเงินที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากตัวแปรควบคุมไม่สามารถคาดการณ์ผลการดำเนินงานทางการเงินของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้ ดังนั้น จึงไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรควบคุมกับผลการดำเนินงานทางการเงินของกิจการ

4.2 อภิปรายผล

จากการทดสอบความมีอิทธิพลของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของกิจการ พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) ที่ผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแทนตัดสินใจลงทุนเพื่อสร้างผลตอบแทนสูงสุดจากเงินลงทุนในวิธีที่สอดคล้องกับการสร้างผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นตัวการรวมทั้ง ผลการวิจัยในอดีตพบว่าผลตอบแทนผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท (Merhebi et al., 2006; Walker, 2010; พรหมนิภา มั่นฤทัย, 2558; พัชรินทร์ ภัทรวานิชานนท์, 2553; สุพัสรานราแย้ม และธัญวรัตน์ สุวรรณะ, 2562) เหตุผลของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวคือ การจ่ายค่าตอบแทนสำหรับผู้บริหารในอัตราที่สูงจะมาพร้อมกับความคาดหวังถึงผลการดำเนินงานของกิจการ ผู้บริหารที่มีค่าตอบแทนสูงย่อมบริหารงานเต็มความสามารถ มีความตั้งใจในการทำงาน มีแรงจูงใจในการบริหารงานให้มีผลการดำเนินงานที่ดี และสร้างกำไรให้กับกิจการอย่างสูงสุด ใช้ความระมัดระวังในการบริหารงาน มีความรอบคอบและรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจของตน เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นให้ดีที่สุดซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Agency Theory ที่ระบุว่าหน้าที่ตัวแทนได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจจะทำให้ตัวแทนตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานของกิจการดี และหากผู้บริหารได้ค่าตอบแทนที่พึงพอใจจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการบริหารให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ผลการดำเนินงานของกิจการเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี สอดคล้องกับ ณัฐวุฒิ ทรัพย์สมบัติ และ สุธาวลัย พฤษอำไพ (2557) ที่กล่าวว่ากำหนดผลตอบแทนผู้บริหารในระดับที่น่าพอใจนั้น จะทำให้ผู้บริหารมีแรงจูงใจในการบริหารกิจการให้มีประสิทธิภาพ และจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานของกิจการสูงขึ้น และ สอดคล้องกับ Kato และ Kubo (2003) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลบริษัทในประเทศญี่ปุ่นในปี ค.ศ. 1986-1995 พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารกับอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์รวมของกิจการ รวมถึง เกศชนก ไกรระจ่าง (2548) ได้พบว่าเปลี่ยนแปลงค่าตอบแทนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการเงินของกิจการ และพัทธธีรดา ห้วยหงษ์ทอง (2559) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรและอัตราส่วนประสิทธิภาพในการดำเนินงานกับผลตอบแทนผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์หมวดบริการ(การแพทย์) พบว่าอัตรากำไรขั้นต้น อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์และอัตราผลตอบแทนจากส่วนของเจ้าของมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับผลตอบแทนผู้บริหารนั้นหมายความว่า ผลตอบแทนผู้บริหารสูงผลการดำเนินงานสูงด้วย

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ข้อจำกัดจากการศึกษา คือ การศึกษาข้อมูลในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเท่านั้น รวมทั้งตัวแปรควบคุมที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน ผลตอบแทนผู้บริหารและกรรมกรศึกษาเฉพาะส่วนที่เป็นตัวเงินเท่านั้น ดังนั้น ข้อเสนอแนะของการศึกษาในอนาคตจะใช้ตัวแปรควบคุมที่ครอบคลุมและมีความสอดคล้องกับการทดสอบ ใช้ข้อมูลผลตอบแทนผู้บริหารทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงศึกษาข้อมูลทั้งบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)

5.2 ประโยชน์เชิงทฤษฎีของการวิจัย

ประโยชน์เชิงทฤษฎีจากการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่าการจ้างผู้บริหารในอัตราค่าจ้างที่สูงจะทำให้ผู้บริหารมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานสูงขึ้นและสร้างประโยชน์ให้กับเจ้าของกิจการซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีตัวแทนที่กล่าวไว้ว่า หากผลประโยชน์ของตัวการและตัวแทนมีความสอดคล้องกันผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะได้ผลตอบแทนที่น่าพอใจและไม่ก่อให้เกิดปัญหาการเป็นตัวแทน (Agency Problem) นอกจากนี้ การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในประเทศกำลังพัฒนาซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมาการทดสอบโดยใช้ทฤษฎีตัวแทนจะใช้นในประเทศพัฒนาแล้วเป็นส่วนใหญ่และผลการทดสอบส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับทฤษฎี ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงสามารถอธิบายได้ว่าในประเทศที่กำลังพัฒนาที่ได้รับผลการวิจัยที่สอดคล้องกัน

5.3 ประโยชน์เชิงปฏิบัติของงานวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาด้านการนำไปใช้ 1) เจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นสามารถนำข้อมูลไปพิจารณาสำหรับจ้างผู้บริหารที่มีความสามารถเข้ามาบริหารกิจการและพิจารณาผลตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้บริหารในการบริหารงานให้มีผลประกอบการที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าของกิจการต่อไป 2) นักลงทุนสามารถนำข้อมูลการจ้างผู้บริหารไปประกอบการพิจารณาการลงทุน 3) แหล่งเงินทุนที่กิจการยื่นเรื่องขอกู้เงิน สามารถนำข้อมูลค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้บริหารมาประกอบการตัดสินใจในการให้เงินทุน เนื่องจากหากกิจการมีอัตราค่าจ้างผู้บริหารที่สูงแสดงว่าผู้บริหารต้องมีความสามารถในการบริหารงานส่งผลให้ผลการดำเนินงานของกิจการสูงตามไปด้วย ดังนั้น เมื่อผลการดำเนินงานสูงแหล่งเงินทุนก็จะได้รับการชำระหนี้ที่ตรงเวลาไม่ก่อให้เกิดหนี้สูญ

6. สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษา คือ การทดสอบอิทธิพลของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผลตอบแทนผู้บริหารของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้น แต่ผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทกลุ่มตัวอย่างลดลงในระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึง 2561 นอกจากนี้ การศึกษาพบอิทธิพลเชิงบวกของผลตอบแทนผู้บริหารต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงชัย รุ่งฟ้าใหม่. (2560). แนวทางการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาจากมุมมองของทฤษฎีตัวแทนด้านสังคมและวัฒนธรรม. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11 (2), 409-420.
- เกศชนก ใจกระจ่าง. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงทางการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนและโครงสร้างความเป็นเจ้าของของคณะกรรมการบริษัท กับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันทางการเงินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร*.
- ชนิษฐา วงศ์คำตา ศุทธิณี ปราษฎ์ศรีภูมิ และสุวรรณ หวังเจริญเดช. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างรายงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนกับภาพลักษณ์องค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 12(1), 167-179.
- ณัฐวุฒิ ทรัพย์สมบัติ และสุธาวลัย พุกษ์อำไพ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับผลตอบแทนกรรมการ และความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนผู้บริหารกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 8(8), 29-42.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2555). ข้อมูลค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียน. ค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.setsustainability.com/download/c94vox6q7uzpgyk>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2559). รายงานประจำปี 2559. ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2564, จาก https://www.set.or.th/th/about/annual/files/annual_report_2559_thai_full.pdf
- ธกานต์ ชาตวิวงศ์. (2560). ทฤษฎีที่ใช้อธิบายงานวิจัยทางบัญชี: จากอดีตถึงอนาคต. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 6(2), 203-212.
- ธัญญ์นรี แซ่ใจ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัทและสัดส่วนผู้บริหารหญิงกับผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET100. *การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- เบญจพร โมกษะเวส และชาญชัย บัญชาพัฒนศักดิ์. (2562). ผลของการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 5 (2), 313-327.
- พชรณัฐ แยมเกษม. (2562). ความสัมพันธ์ของอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนกรรมการอิสระของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ กลุ่มดัชนี SET100. *การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*.
- พรณวดี แซ่ฉั่ว และสมใจ บุญหมื่นไวย. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจครอบครัว ค่าตอบแทนผู้บริหารและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *KKBS Journal of Business Administration and Accountancy*, 3 (2), 75-96.
- พรณิภา มั่นฤทัย. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนของคณะกรรมการกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.

- พรอนงค์ บุษราตระกูล จันัญญา เสถียรโชค ณรงค์ฤทธิ อัครเรืองพิภพ สุนทรี เหล่าพัดจัน และศิริรุช อินละคร. (2559). การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. ค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2564. จาก https://www.set.or.th/dat/vdoArticle/attachFile/AttachFile_1465355783513.pdf
- พัชรินทร์ ภัทรวานิชานนท์. (2553). ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัทธิธิดา ห้วยหงษ์ทอง. (2559). ความสัมพันธ์ของอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรและอัตราส่วนประสิทธิภาพในการดำเนินงานกับผลตอบแทนผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์หมวดบริการ (การแพทย์). การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการเป็นเจ้าของของแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการและลักษณะกิจการต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการ, 13(1), 1-24.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ สุภมาศ ชังสุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2562). สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- ศิลปพร ศรีจันเพชร. (2551). ทฤษฎีบรรษัทภิบาล. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 31(120), 2-4.
- สุพรรณิ มงคลนิพัทธ์ และพรทิวา แสงเขียว. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนวัดมูลค่าตลาดกับความสามารถในการทำกำไรและชำระหนี้และผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 "GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2019" (น.501-507). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2564 จาก <http://www.journalgrad.ssru.ac.th/index.php/miniconference/article/view/2093>
- สุพัสรา นราแย้ม และธัญวรัตน์ สุวรรณะ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนผู้บริหารและกรรมการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 13(3), 26-33.
- สุเมธ พงษ์ฤดี. (2555). การศึกษาการกำหนดค่าตอบแทนผู้บริหารตามผลการปฏิบัติงานในบริษัทหลักทรัพย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อินทิพากุลย์ ศรประสิทธิ์. (2554). บรรษัทภิบาล ค่าตอบแทนผู้บริหาร และผลการดำเนินงานของกิจการ: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Dale-Olsen, H. (2012). Executive pay determination and firm performance empirical evidence from a compressed wage environment. *The Manchester School*, 80 (3), 355-376. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-9957.2011.02225.x>
- Heaney, R., Tawani, V., & Goodwin, J. (2010). Australian CEO remuneration. *Economic Papers: A journal of Applied Economics and Policy*, 29 (2), 109-127. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1759-3441.2010.00060.x>

- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of financial economics*, 3 (4), 305-360.
- Kaewkerd, S. and Soonthonrot, P. (2020). The Relationship Between Corporate Governance and the Company's Performance in the Stock Exchange of Thailand. *Journal of Accountancy and Management*, 12 (3), 14-23.
- Kato, T. & Kubo, K. (2003). CEO Compensation and Firm Performance in Japan: Evidence from New Panel Data on Individual CEO Pay. New York : Department of Economics, Colgate University.
- Merhebi, R., Pattenden, K., Swan, P. L., & Zhou, X. (2006). Australian chief executive officer remuneration: pay and performance. *Accounting & Finance*, 46 (3), 481-497.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-629X.2006.00178.x>
- Shapiro, S. P. (2005). AGENCY THEORY. *Annual Reviews*. 31 (1), 263-284. ค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2564, จาก
<https://www.annualreviews.org/doi/full/10.1146/annurev.soc.31.041304.122159>
- Walker, J. (2010). The use of performance-based remuneration: High versus low-growth firms. *Australian Accounting Review*, 20 (3), 256-264. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1835-2561.2010.00098.x>

**อิทธิพลของนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตที่มีต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน
ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคบริการในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวิกฤต
ของโรคระบาดโควิด-19**

**The Influences of Government Policies and Crisis Management on Business
Operation of Small and Medium Enterprises in Service Sector in Chiang Mai
Province During the Crisis of the COVID-19 Epidemic**

ปกรณ อุดมธนะสารสกุล*

Pakorn Udomthanasansakul*

Received : May 11, 2021 Revised : June 15, 2021 Accepted : June 16, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตที่มีต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 382 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ 3.58 ขณะที่การดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 2) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า นโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคบริการ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β) เท่ากับ 0.626 และ 0.521 ตามลำดับ สามารถอธิบายกลยุทธ์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการได้ร้อยละ 72.20 ($R^2 = 0.722$) โดยนโยบายรัฐบาลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด

คำสำคัญ : นโยบายรัฐบาล การจัดการภาวะวิกฤต กลยุทธ์การดำเนินงาน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

* อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

* Lecturer, Faculty of Business Administration, Maejo University

Abstract

This research aimed to study the influences of government policies and crisis management on business operation of small and medium enterprises in service sector in Chiang Mai province during the crisis of the COVID-19 epidemic. An online questionnaire was used as a tool to collect data from 382 enterprises of small and medium (SMEs) in service sector, Chiang Mai province. Data were analyzed using descriptive statistics of percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics consisted of correlation coefficient and multiple regression analysis. The result reveals that 1) the important level of government policy and crisis management factors were generally high with mean = 3.89 and 3.58 respectively. Meanwhile the business operations of SMEs in service sector during the crisis of the COVID-19 epidemic was moderate level with mean = 3.32. 2) Multiple linear regression results were found that government policy and crisis management factors exhibited correlation and positive influence on business operation of SMEs in service sector under study at the statistically significant level of .05. The regression coefficients (β) were 0.626 and 0.521, respectively. The model could explain business operation of SMEs in service sector at 72.20 percent ($R^2 = 0.722$), with government policy being the most influential factor.

Keywords : Government Policy, Crisis Management, Business Strategy, Small and Medium Enterprise

1. บทนำ

การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือที่เรียกกันว่า โควิด-19 (COVID-19) มีต้นกำเนิดจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน เมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 ทำให้มีการแพร่กระจายและมีผู้ติดเชื้อหลายล้านคนทั่วโลก การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด-19 ก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อชีวิตและการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกประเทศ เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้รัฐบาลในหลายๆ ประเทศออกมาตรการต่าง ๆ เช่น การปิดประเทศ (Lock down) และการประกาศสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน (State emergency) ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจ (ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ, 2563) นอกจากนี้ การหวาดกลัวต่อโควิด-19 ทำให้ผู้บริโภคจำนวนมากหลีกเลี่ยงการรวมตัวกันในสถานที่เชิงพาณิชย์และสถานที่ที่มีการจัดกิจกรรมทางการค้า ธุรกิจต่าง ๆ ที่ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเติบโตทางเศรษฐกิจจึงได้รับผลกระทบ โดยนักเศรษฐศาสตร์คาดการณ์ว่าเศรษฐกิจทั่วโลกจะเกิดภาวะถดถอยในปี 2563 และต่อเนื่องมาจนถึงปี 2564 หากภาวะการแพร่ระบาดยังไม่มีแนวโน้มที่ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองของธนาคารแห่งอเมริกาที่ประกาศว่าเศรษฐกิจโลกอยู่ในช่วงภาวะถดถอยทางเศรษฐกิจ โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นไป (Abubakar, 2020) การเกิดขึ้นของสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นถือได้ว่าเป็นภาวะวิกฤตที่กระทบไปทั่วโลก ส่งผลต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอันเนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิถีชีวิตของผู้บริโภคและรวมถึงการปฏิบัติตามมาตรการการควบคุมโรคของหน่วยงานภาครัฐ

การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นหนึ่งในตัวขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนเป็นกลไกหลักในการฟื้นฟูและเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เพราะเป็นแหล่งสำคัญในการสร้างรายได้และการจ้างงานให้กับประเทศ ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความยากจนโดยการกระจายรายได้ไปสู่ภาคส่วนที่มีการพัฒนาอยู่ในระดับต่ำกว่า (ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ, 2563) จึงเป็นหลักประกันของรายได้และความสามารถในการจ่ายของประชากรส่วนใหญ่ การระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อ

เชิงลบต่อการดำเนินธุรกิจ SMEs ทั่วโลกอย่างหนัก SMEs ส่วนใหญ่ไม่สามารถกลับมาดำเนินการต่อได้ เนื่องจากขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิตเพราะโรคระบาด พนักงานไม่สามารถทำงานได้อย่างปกติ ทำให้ห่วงโซ่อุปทานหยุดชะงัก ประกอบกับความต้องการของตลาดลดลง นอกจากนั้น SMEs จำนวนมากยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านกระแสเงินสดจากการจ่ายค่าใช้จ่ายคงที่ต่อไป แม้ว่าจะมีรายได้เพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลยก็ตาม ทำให้เกิดแรงกดดันอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนต่อการอยู่รอดของ SMEs (Yi et al., 2020) สำหรับประเทศไทย SMEs ได้รับผลกระทบในทางลบเช่นกัน ได้แก่ รายได้ของธุรกิจลดลงอย่างมาก ธุรกิจต้องรับภาระของสินค้าคงคลัง ค่าจ้างคนงาน ค่าเช่า และดอกเบี้ยที่ต้องแบกรับจากรายงานภาวะธุรกิจในไตรมาสที่ 4 ปี 2563 และแนวโน้มในไตรมาสที่ 1 ปี 2564 ของธนาคารแห่งประเทศไทย (2564) พบว่า ธุรกิจโดยรวมในประเทศยังคงหดตัว แม้จะได้แรงหนุนจากมาตรการและนโยบายการช่วยเหลือของภาครัฐ เช่น มาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายของประชาชน อาทิ โครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ เพื่อช่วยพยุงกำลังซื้อของประชาชนภาคครัวเรือน แต่การแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกที่ 2 ในช่วงปลายปี 2563 ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวไทย ทำให้การฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวสะดุด ขณะที่ภาคการผลิตหดตัวลงเช่นกัน เมื่อพิจารณาผลกระทบต่อธุรกิจ SMEs จำแนกตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ พบว่า ธุรกิจภาคบริการได้รับผลกระทบมากกว่ากิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ในทุกด้าน เนื่องจากธุรกิจภาคบริการมีความเกี่ยวข้องกับการเดินทางและภาคการท่องเที่ยวอย่างมาก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่หายไปตั้งแต่ ไตรมาสที่ 2 ของปี 2563 มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของไทยในไตรมาสแรกของปี 2563 หดตัวร้อยละ 1.8 และมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของ SMEs ในไตรมาสเดียวกัน หดตัวร้อยละ 3.3 จากปัจจัยการชะลอตัวในภาคการท่องเที่ยวและการใช้จ่ายภาคเอกชน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดศูนย์กลางของภาคเหนือ มีปัจจัยทางภูมิศาสตร์ที่เป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะการผลิตในภาคเกษตรและการท่องเที่ยว ในช่วงก่อนวิกฤตการณ์โควิด-19 จังหวัดเชียงใหม่ ประสบความสำเร็จอย่างโดดเด่นในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดบรรลุผลในเชิงบวกโดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยว ในปี 2562 นักท่องเที่ยวที่มาจากจังหวัดเชียงใหม่สร้างรายได้แก่จังหวัด 109,056 ล้านบาท ซึ่งแยกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 64,528 ล้านบาท และนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 44,528 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 จำนวน 1,430.68 ล้านบาท โดยมีค่าเฉลี่ยการเพิ่มขึ้นของรายได้รวมทั้ง 5 ปี เท่ากับ 8.19% และปี พ.ศ. 2563 ช่วงเดือนมกราคม – กรกฎาคม 2563 นักท่องเที่ยวที่มาจากจังหวัดเชียงใหม่ สร้างรายได้แก่จังหวัด 24,709.2 ล้านบาท แยกเป็นชาวไทย 17,821.1 ล้านบาท ชาวต่างประเทศ 6,888.1 ล้านบาท ลดลงจากปี 2562 ในช่วงเวลาเดียวกัน จำนวน 35,551.4 ล้านบาท (-58.99%) (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2564) ซึ่งจากตัวเลขรายได้ที่ลดลงเกือบ 60 % แสดงให้เห็นถึงผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลเสียต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างมาก และจากการที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีผู้ติดเชื้อสะสมสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศในช่วงเดือนเมษายน 2564 (กรมควบคุมโรค, 2564) ย่อมทำให้ SMEs โดยเฉพาะธุรกิจภาคบริการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดในระลอก 3 เพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อเป็นการช่วยเหลือประชาชนและผู้ประกอบการ SMEs รัฐบาลจึงได้ออกนโยบายและมาตรการต่าง ๆ เพิ่มเติมรวมถึงขยายระยะเวลาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ประกอบการออกไป เช่น การลดเงินเข้ากองทุนประกันสังคม การลดค่าน้ำ ค่าไฟ การขยายเวลาโครงการเราชนะ เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564) ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากโควิด-19 เป็นวิกฤตร้ายแรงระดับโลกที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจบริการ จึงเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการ SMEs ในการปรับตัวให้อยู่รอดโดยใช้แนวคิดการจัดการภาวะวิกฤตเพื่อปรับปรุงระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เตรียมความ

พร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤตโควิด-19 เช่น การวางแผนจัดการ การสื่อสาร เพื่อให้การดำเนินงานเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ตลอดจนมุ่งเน้นไปที่การเรียนรู้วิธีแก้ไขปัญหา ซึ่งเกิดจากประสบการณ์การทำงาน หรือการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น แล้วนำมาทบทวนและปรับปรุงให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของธุรกิจ (อมราวดี ไชยโย และเมทธิ มหาพรหม, 2563) ดังนั้นจะเห็นได้ว่า นโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการเป็นปัจจัยสำคัญในการอยู่รอดของ SMEs ช่วงสถานการณ์วิกฤตนี้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยทั้งสองที่มีอิทธิพลต่อผลกระทบการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคบริการในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 ของจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษานี้นำมาเป็นแนวทางในการช่วยผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนในจังหวัดอื่น ๆ ไปใช้แก้ไขปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในธุรกิจ ให้สามารถดำเนินธุรกิจฝ่าวิกฤตของการแพร่ระบาดโควิด-19 ได้อย่างเหมาะสม

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยนโยบายรัฐบาล การจัดการภาวะวิกฤต และกลยุทธ์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลกระทบการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

2.1 โควิด-19 และผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ

เชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หรือชื่ออย่างเป็นทางการว่า “Corona Virus Disease 2019” หรือ โควิด-19 (COVID-19) เป็นโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรงที่สามารถติดต่อจากมนุษย์สู่มนุษย์ได้ง่าย โดยประเทศจีนเป็นประเทศแรกที่บันทึกการแพร่กระจายของไวรัสชนิดนี้ จากกลุ่มผู้ป่วยปอดบวมไม่ทราบสาเหตุเชื่อมโยงกับตลาดค้าส่งอาหารทะเลในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ การติดเชื้อไวรัสชนิดใหม่นี้ทำให้เกิดกลุ่มอาการปวยทางเดินหายใจที่รุนแรง คล้ายกับระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (Syndrome coronavirus) (Huang et al., 2020) องค์การอนามัยโลก (WHO) จึงมีประกาศให้โควิด -19 เป็นโรคระบาด (Epidemic) เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 ที่มีการแพร่กระจายไปในทุกภูมิภาคทั่วโลก ทำให้มีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (World Health Organization, 2019) โควิด-19 จึงนับเป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันและมีความรุนแรงในระดับโลก ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ และการดำเนินงานของธุรกิจในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม การแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19 เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีประชากรกว่า 200 ประเทศทั่วโลกติดเชื้อประมาณ 138 ล้านคน มีผู้เสียชีวิตประมาณ 3 ล้านคน สำหรับประเทศไทยการระบาดของโควิด-19 มีรายงานมาตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2563 โดยผู้ป่วยรายแรกเป็นผู้ที่เดินทางมาจากประเทศจีน การแพร่เชื้อท้องถิ่นมีรายงานรายครั้งแรกเมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2563 ซึ่งการระบาดนับเป็น 3 ระลอก คือ ช่วงเดือนมีนาคม 2563 เดือนธันวาคม 2563 และล่าสุด ช่วงปลายเดือนมีนาคม 2564 ทำให้มีผู้ป่วยในประเทศมียอดสะสมทั้งสิ้น 10,043 ราย มีผู้เสียชีวิต 108 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 17 เมษายน 2564) (กรมควบคุมโรค, 2564)

วิกฤตโควิด-19 ถือเป็นวิกฤตที่ต่างจากอดีต การแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วของไวรัสโควิด-19 กลายเป็นวิกฤตใหญ่ของสาธารณชนทั่วโลก รัฐบาลในหลายประเทศต้องใช้มาตรการล็อกดาวน์เพื่อจำกัดการแพร่ระบาด ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คนและทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกหยุดชะงักพร้อมกัน ลูกกลมเป็นวิกฤต

ทางเศรษฐกิจทั่วโลก องค์การการค้าโลกประเมินว่า ปริมาณการค้าโลกจะหายไปถึง 1 ใน 3 เทียบกับปีก่อน หากสถานการณ์ยืดเยื้อจะทำให้ธุรกิจและครัวเรือนขาดสภาพคล่องรุนแรงจนถึงขั้นเกิดปัญหาผิดนัดชำระหนี้ในวงกว้าง อาจมีความเสี่ยงที่จะกลายเป็นวิกฤตการเงินร่วมด้วย สำหรับประเทศไทย มาตรการล็อกดาวน์ส่งผลข้างเคียงต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก ธนาคารแห่งประเทศไทยประเมินว่า เศรษฐกิจไทยปี 2563 จะหดตัวที่ร้อยละ 5.3 โดยยังมีความเสี่ยงที่เศรษฐกิจไทยจะหดตัวมากกว่านี้ เพราะ (1) ไทยถือเป็นประเทศที่มีระดับการพึ่งพาเศรษฐกิจต่างประเทศสูง มูลค่าความเสียหายในครั้งนี้อาจสูง โดยข้อมูล ณ เมษายน 2563 พบว่า ภาคส่งออกซึ่งมีขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 60 ของ GDP หดตัวสูงร้อยละ 16 ขณะที่ภาคท่องเที่ยวซึ่งมีขนาดร้อยละ 17 ของ GDP หดตัวร้อยละ 100 นอกจากนี้ (2) ปัจจัยพื้นฐานทางโครงสร้างเศรษฐกิจไทยก่อนเกิดวิกฤตโควิด-19 ก็มีความเปราะบางอยู่แล้ว ทั้งจากการลงทุนในประเทศที่อยู่ในระดับต่ำยาวนาน ธุรกิจ SMEs และแรงงานส่วนใหญ่ไม่สามารถแข่งขันได้ มีปัญหาหนี้ครัวเรือนสูง ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดสำคัญของการฟื้นตัวในระยะต่อไป (เสาวนีย์ จันทะพงษ์ และทศพล ต้องทุ่ย, 2564)

2.2 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีผลกระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจของ SMEs ทั่วโลกอย่างมาก แม้ว่านโยบายของรัฐบาลต่าง ๆ ที่เข้มงวดและการตอบสนองต่อการควบคุมโรค เช่น การล็อกดาวน์ และการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินจะเป็นสิ่งที่จำเป็น แต่ธุรกิจจะได้รับผลกระทบจากมาตรการเหล่านั้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เนื่องจาก ปัญหาการขาดกระแสเงินสดจากการปิดการดำเนินงาน การเลิกจ้างพนักงาน การตัดทอนและการปรับลดการดำเนินงานของธุรกิจสำหรับการขยายตัวในอนาคต ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ทางธุรกิจ รูปแบบในการดำเนินธุรกิจและนโยบายทางธุรกิจ ตลอดจนการหาวิธีการปรับปรุงหรือโอกาสในการพัฒนาธุรกิจจึงเป็นความท้าทายในการอยู่รอดที่สำคัญสำหรับ SMEs ส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตามผลกระทบที่ SMEs ได้รับจากโควิด-19 อาจแตกต่างกันไปตามประเภทและขนาดของธุรกิจ (Ahmad et al., 2020)

ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยประกอบด้วย SMEs มากกว่าร้อยละ 90 ของธุรกิจทั้งประเทศ ถือเป็นกลไกหลักในการเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศไทย รายงานสถานการณ์ SME ปี 2563 ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าผู้ประกอบการไทยมีอัตราส่วนที่ส่งผลต่อ GDP ของไทยถึงร้อยละ 43 หากนับตามจำนวนของผู้ประกอบการในไทย SMEs มีมากถึง 3.1 ล้านรายสามารถสร้างงานภายในประเทศได้ถึง 13 ล้านคน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564) การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อ SMEs ไทยเช่นเดียวกัน อัตราการขยายตัวผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (GDP MSME) ในไตรมาสแรกของปี 2563 หดตัวร้อยละ 3.3 ลดลงจาก ไตรมาสก่อนมีการขยายตัวร้อยละ 2.4 มีมูลค่า 1,450,476 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนต่อ GDP รวมทั้งประเทศ เท่ากับร้อยละ 34.7 ลดลงจากร้อยละ 35.7 ในไตรมาสที่แล้ว ในขณะที่ GDP ของประเทศหดตัว ร้อยละ 1.8 ซึ่งถือว่า GDP MSME หดตัวเป็นครั้งแรกนับตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา สำหรับ SMEs ที่หดตัวอย่างมาก คือ SMEs ภาคบริการ ประเภทที่พักแรมและบริการด้านอาหาร เนื่องจากธุรกิจนี้มีความเกี่ยวข้องกับการเดินทางและภาคการท่องเที่ยว ซึ่งมีห่วงโซ่อุปทานต่อเนื่องไปถึงธุรกิจอื่นอีก เช่น ธุรกิจร้านอาหาร สเปา ที่พักขนาดเล็ก และบริการขนส่ง เป็นต้น การแพร่ระบาดของโควิด-19 ครั้งใหม่ในช่วงปลายเดือนธันวาคม 2563 ซึ่งเป็นช่วงใกล้เทศกาลปีใหม่ โดยปกติประชาชนจะมีการเดินทางท่องเที่ยว แต่สถานการณ์กลับเงียบลง ทำให้ในช่วงต้นปี 2564 ธุรกิจภาคบริการยังคงได้รับผลกระทบอยู่ค่อนข้างมาก นอกจากนี้ การขาดรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งคิดเป็น 2 เท่าของรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทย ทำให้ธุรกิจในภาคการท่องเที่ยวฟื้นตัวได้ช้ากว่า ธุรกิจภาคอื่น ๆ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของ SMEs ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19

ธุรกิจ SMEs มีโอกาสมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ที่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ผู้ประกอบการจึงต้องมีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (Palmer & Harley, 2009) โดย Kuckertz et al. (2020) ได้ทำการศึกษาธุรกิจสตาร์ทอัพในวิกฤตการณ์โควิด-19 พบว่ารัฐบาลเป็นปัจจัยสำคัญในการปกป้องเศรษฐกิจและสังคมของตน โดยการริเริ่มนโยบายต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือประชาชนและผู้ประกอบการให้สามารถดำรงอยู่ได้ในช่วงวิกฤตนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Huang et al. (2020) ที่ทำการศึกษาปัจจัยนโยบายของรัฐบาลที่มีความสัมพันธ์ต่อความอยู่รอดของ SMEs ในสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ในขณะที่ Grondys et al. (2021) ได้เสนอว่า SMEs ควรดำเนินการวางแผนการจัดการภาวะวิกฤตและป้องกันความเสี่ยงของธุรกิจในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เช่นเดียวกับ Marko et al. (2020) ที่ศึกษา SMEs กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวในช่วงการระบาดของโควิด-19 และสรุปว่า SMEs ควรให้ความสำคัญกับการจัดการภาวะวิกฤต จากการศึกษาของนักวิชาการจะเห็นได้ว่านโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตเป็นปัจจัยภายนอกและภายในที่สำคัญต่อการดำเนิน SMEs ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

2.3.1 นโยบายรัฐบาล

ผลกระทบของการระบาดไวรัสโควิด-19 ทำให้ธุรกิจ SMEs จำนวนมากต้องปิดกิจการและลดขนาดของกิจการลง ส่งผลต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม รัฐบาลไทยจึงมีนโยบายเพื่อช่วยเหลือประชาชนและผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์โควิด-19 จากรายงานผลสำรวจ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564) ได้สรุปนโยบายและมาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐที่ผู้ประกอบการ SMEs มองว่าได้รับประโยชน์ดังนี้

1. มาตรการช่วยเหลือทางการเงิน เช่น การพักชำระหนี้/ผ่อนผันชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถาบันการเงิน โดยมีการยืดชำระหนี้ออกไปอย่างน้อย 3-6 เดือน ตลอดจนแก้ไข NPL หรือปรับโครงสร้างหนี้ให้กับลูกหนี้, ดำเนินการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำจากสถาบันการเงินของรัฐ เช่น ธนาคารออมสินจะปล่อยกู้ให้กับสถาบันการเงินอื่นในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.01 เพื่อให้นำไปปล่อยกู้ให้กับผู้ประกอบการ SMEs ในอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 2, การค้ำประกันสินเชื่อจากบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เป็นต้น

2. มาตรการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ เช่น มาตรการลดค่าน้ำ ค่าไฟ ลดเงินสบทบเข้ากองทุนประกันสังคม คืนภาษี ขยายเวลาขึ้นแบบและชำระภาษีออกไป ผู้ประกอบการที่กู้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Loan) ของรัฐบาล สามารถหักรายจ่ายดอกเบี้ยเพิ่มได้ 1.5 เท่า ตลอดจนสนับสนุนให้ SMEs จ้างงานต่อเนื่อง โดยสามารถนำรายจ่ายค่าจ้างพนักงานมาหักรายจ่ายได้ 3 เท่า

3. มาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายของประชาชน เช่น โครงการคนละครึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนและเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย โดยรัฐบาลจะช่วยออกค่าใช้จ่ายในการซื้ออาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าจำเป็นให้กับประชาชน 50% แต่ไม่เกินคนละ 150 บาทต่อวัน รวมตลอดระยะเวลาไม่เกิน 3,000 บาทต่อคน โครงการเราเที่ยวด้วยกัน เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการโรงแรมที่พัก ร้านอาหารและสถานประกอบการ OTOP โครงการช้อปดีมีคืน เพื่อลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับค่าซื้อสินค้าและบริการตามวงเงินที่กำหนด ในระยะ เวลา 3 เดือน (ตุลาคม – ธันวาคม 2563) และวงเงินสำหรับซื้อสินค้าและบริการสูงถึง 30,000 บาท โดยมาตรการเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายภาคครัวเรือน ให้เม็ดเงินเข้าสู่ภาคธุรกิจโดยเฉพาะผู้ประกอบการ SMEs

4. มาตรการการอบรมและพัฒนาจากภาครัฐ เช่น การบ่มเพาะธุรกิจ, การจัดทำแผนธุรกิจและแผนความเสี่ยง ตลอดจนโครงการพัฒนาต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดให้

5. มาตรการอื่น ๆ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐเพื่อสร้างความเชื่อมั่น จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการรองรับสถานการณ์การว่างงาน การประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับ โควิด-19 รวมถึงมาตรการป้องกัน เป็นต้น

ตาราง 1 ประโยชน์จากมาตรการภาครัฐจำแนกตามขนาดธุรกิจ (หน่วย:%)

ขนาดวิสาหกิจ	มาตรการ ช่วยเหลือทาง การเงิน	การลด ค่าใช้จ่ายให้ ธุรกิจ	กระตุ้นการใช้ จ่ายของ ประชาชน	การอบรม และพัฒนา จากภาครัฐ	ข้อมูลข่าวสาร จากภาครัฐ
ขนาดย่อย	30.8	25.4	25.0	13.9	4.9
ขนาดย่อม	30.4	27.7	23.2	14.6	4.0
ขนาดกลาง	31.2	35.1	21.8	9.4	2.5
วิสาหกิจชุมชน	25.9	16.7	37.0	18.5	1.9
ผลรวมทั้งหมด	30.6	27.1	24.4	13.8	4.2

ที่มา : ผลการสำรวจ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

(ระหว่างวันที่ 1 – 15 กุมภาพันธ์ 2564), สำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564)

จากนโยบายการช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ที่กล่าวข้างต้น เมื่อพิจารณาตามขนาดธุรกิจ พบว่า มาตรการช่วยเหลือทางการเงิน ได้แก่ การพักชำระหนี้/ผ่อนผันการชำระหนี้ และการแก้ไข NPL เป็นมาตรการที่วิสาหกิจขนาดย่อยและวิสาหกิจขนาดย่อมได้รับประโยชน์มากที่สุด ส่วนวิสาหกิจขนาดกลางได้รับประโยชน์จากมาตรการลดค่าใช้จ่ายให้ธุรกิจ โดยเฉพาะมาตรการขยายระยะเวลาเสียภาษีและการลดเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม สำหรับวิสาหกิจชุมชน ได้รับประโยชน์จากกระตุ้นการใช้จ่ายของประชาชน ในโครงการคนละครึ่งมากที่สุด ในขณะที่มาตรการในด้านอื่น ๆ นั้น พบว่า วิสาหกิจขนาดย่อมและวิสาหกิจชุมชน ได้รับประโยชน์จากการเข้ารับการอบรมพัฒนาในโครงการที่ภาครัฐจัดให้มากที่สุด จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยสรุปได้ว่า นโยบายรัฐบาล ประกอบด้วยการช่วยเหลือทางการเงิน การลดค่าใช้จ่าย การกระตุ้นการใช้จ่าย การจัดอบรม พัฒนาให้ความรู้ และการให้ข้อมูลข่าวสาร

2.3.2 การจัดการภาวะวิกฤต

การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) เป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างวิกฤตการณ์จนถึงการฟื้นฟูองค์กรหลังภาวะวิกฤต Beirman (2011) ได้อธิบายแนวคิดในการจัดการภาวะวิกฤตไว้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์องค์กรสำหรับภาวะฉุกเฉินในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดหมาย ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องทราบสัญญาณเตือนภัยและใช้วิธีการจัดการที่เหมาะสมในการบริหารงาน เนื่องจากภาวะวิกฤตอาจเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้และมักส่งผลกระทบรุนแรง ในขณะที่ Runyan (2006) ได้เสนอมาตรการที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์กรในภาวะวิกฤต คือ การวางแผนก่อนเกิดวิกฤต การตอบสนองอย่างรวดเร็วในช่วงวิกฤตและกลยุทธ์การกู้คืน ในขณะที่คำจำกัดความของ Pearson และ Clair (1998) เป็นคำจำกัดความของการจัดการวิกฤตในธุรกิจที่ซับซ้อนที่สุด คือ การพยายามของบุคลากรในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ร่วมกันแก้ไขเหตุการณ์ที่วิกฤตให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเหตุการณ์วิกฤต จะส่งผลให้องค์กรเกิดความล้มเหลวในการจัดการจากเหตุการณ์ที่วิกฤต ทำให้วิกฤตที่แตกต่างกัน สถานการณ์ต้องการแนวทางการจัดการวิกฤตที่แตกต่างกัน ดังนั้น

การจัดการภาวะวิกฤต คือการบริหารจัดการองค์รูปแบบหนึ่งในภาวะวิกฤต ซึ่งประกอบไปด้วย กลยุทธ์การจัดการที่เริ่มต้นตั้งแต่การวางแผนไปจนถึงการฟื้นฟูองค์กรหลังภาวะวิกฤต ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง

Muñoz et al. (2019) ได้ทำการศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตของ SMEs พบว่า SMEs ควรจัดทำแผนรับมือภาวะวิกฤต เนื่องจากของขนาดองค์กรขนาดเล็กที่มีการวางแผนวิกฤตที่เหมาะสม จะทำให้องค์กรอยู่รอดและฟื้นตัวได้ดีขึ้นจากเหตุการณ์ภาวะวิกฤต เช่นเดียวกับการศึกษาของอมราวดี ไชโย และเมทธิ มหาพรหม (2563) ได้เสนอว่า การวางแผนจัดการเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจ โดยการวางแผนควรครอบคลุมตั้งแต่ช่วงก่อนวิกฤตจนถึงหลังภาวะวิกฤต เพื่อให้ธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนในการรับมือและแก้ไขปัญหาของวิกฤตที่เกิดขึ้นได้ในขณะที่ Kurschus et al. (2015) เสนอว่า SMEs จำเป็นต้องมีแผนเตือนภัยวิกฤตที่ครอบคลุม โดยพิจารณาทั้งปัจจัยทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินอย่างครบถ้วน รวมถึงมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวินิจฉัยวิกฤตเพื่อระบุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในระยะเริ่มต้น ตลอดจนได้ระบุถึงประสิทธิผลของการเป็นผู้นำและการตัดสินใจและประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ว่าเป็นความท้าทายในการรับมือกับวิกฤตที่มีประสิทธิผล ดังนั้น SMEs จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดในภาวะวิกฤตที่อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในที่ทำงาน การสื่อสารอย่างทันท่วงทีในระดับบริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญในช่วงวิกฤต โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านออนไลน์นั้นถูกใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Alves et al. (2020) ว่าการสื่อสารอย่างรวดเร็วของผู้บริหารมีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นของพนักงาน ความร่วมมือในการแก้ปัญหาและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่การศึกษาของ Bishop (2019) ระบุว่าผู้ประกอบการควรแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ และกำหนดทิศทางใหม่สำหรับธุรกิจของตนในช่วงวิกฤต เนื่องจากการมีมุมมองและหาแนวทางที่หลากหลายของผู้ประกอบการจะส่งเสริมความแข็งแกร่งให้กับองค์กรธุรกิจได้ โดยเฉพาะภายหลังจากเหตุการณ์วิกฤต แม้จะมีข้อจำกัดโดยธรรมชาติของสถานการณ์วิกฤต แต่ SMEs มีความสามารถในการตอบสนองของตลาดได้อย่างยืดหยุ่นเนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็ก ความซับซ้อนในองค์กรมีไม่มาก เช่นเดียวกับ Latham and Braun (2011) เสนอว่าการตอบสนองขององค์กรควรมีความยืดหยุ่น เพื่อจะได้สามารถปรับตัวได้ง่ายและเหมาะสมโดยเฉพาะในภาวะวิกฤต ขณะที่การศึกษาของ Ngoc Su et al. (2021) พบว่า พนักงานควรมีความยืดหยุ่นในการทำงานเพื่อโอกาสในการดำเนินการอย่างรวดเร็วรวมถึงได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จากการศึกษางานวิจัยและทฤษฎีทางการจัดการภาวะวิกฤต สามารถสรุปได้ว่า การจัดการภาวะวิกฤตประกอบไปด้วย การวางแผนการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และความยืดหยุ่นในการบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในปัจจุบัน

2.4 กลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs

กลยุทธ์ทางธุรกิจได้รับการยอมรับว่าเป็นทรัพยากรขององค์กรที่สำคัญในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและผลการดำเนินงานในช่วงวิกฤต (Azmi et al., 2020) การศึกษาทางด้านการดำเนินงานของ SMEs ซึ่ง Chatzoglou et al. (2019) พบว่า การอยู่รอดของ SMEs ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรม การจัดการทางการเงิน การสร้างเครือข่ายและเทคโนโลยี ในขณะที่ Svatošová (2019) ได้ศึกษาปัจจัยสำคัญในการช่วยเหลือสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ช่วงภาวะวิกฤต พบว่ากลยุทธ์ในการลดค่าใช้จ่ายทางการเงินจะช่วยลดการล้มละลาย ความเสี่ยงและผลกระทบทางการเงินที่ไม่ดี อาทิ การขาดสภาพคล่องของธุรกิจได้ การอยู่รอดของธุรกิจ SMEs ครอบคลุมแนวคิดทางธุรกิจด้านการผลิตและการค้นหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ตลอดจนกลยุทธ์การเจรจาต่อรองกับสถาบันการเงินและเจ้าหนี้เนื่องจากความไม่สมดุลของกระแสเงินสด สำหรับกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564) ได้ทำการศึกษาพบว่า วิธีการดำเนินงานเพื่อปรับตัวฝ่าวิกฤตโควิด-19 ของ SMEs ในช่วงที่ผ่านมา การหารายได้เพิ่มและการลดรายจ่ายเป็นวิธีที่ SMEs ใช้ในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจมากที่สุด โดยวิธีการปรับตัว พบว่า SMEs ใช้วิธีหารายได้เสริมให้ธุรกิจมากที่สุด รองลงมาคือ การใช้ช่องทางออนไลน์ในการดำเนินธุรกิจ และการเจรจากับเจ้าหนี้เพื่อขอพักชำระหนี้ ซึ่งถือเป็นการแก้ไขปัญหามาระยะสั้นของผู้ประกอบการ ในขณะที่ SMEs บางส่วนมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจ เช่น การมองหาโมเดลธุรกิจใหม่ และการวางแผนเพื่อรับความเสี่ยง ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาวต่อไป จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยสรุปได้ว่า กลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 ประกอบด้วย การหารายได้เพิ่ม การตัดค่าใช้จ่ายของธุรกิจ การเปลี่ยนวิธีการดำเนินธุรกิจและการวางแผนเพื่อรับมือ

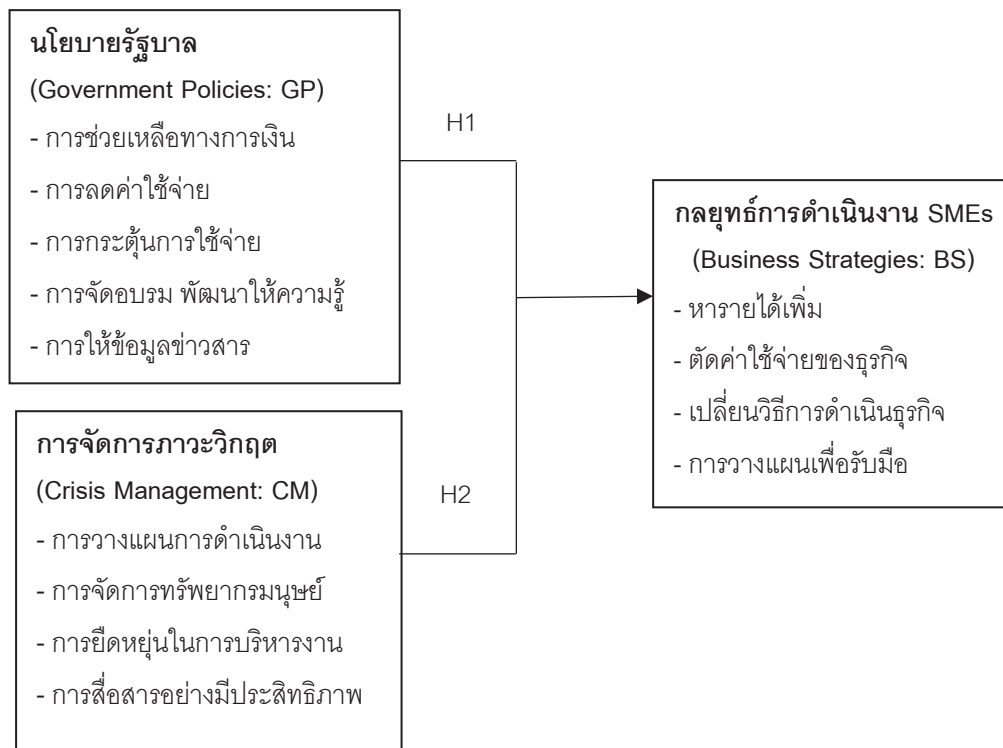
การศึกษาดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ในสถานการณ์วิกฤตอย่างการแพร่ระบาดของโควิด-19 ถือเป็นเรื่องใหม่และยังไม่มีผู้ศึกษาในประเด็นดังกล่าวไม่มาก โดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทย จึงเป็นประเด็นสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ที่ต้องการศึกษาถึงอิทธิพลปัจจัยทางด้านนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตที่มีต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโควิด-19 จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สามารถนำมากำหนดเป็นสมมติฐานและกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

2.5 สมมติฐานการวิจัย

H1: นโยบายของรัฐบาลมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19

H2: การจัดการภาวะวิกฤตมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 ขอบเขตของการศึกษาและระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Method) โดยมีประชากร คือ ผู้ประกอบการของสถานประกอบการที่ได้รับการจดทะเบียนการค้าธุรกิจประเภทภาคบริการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,957 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564) ผู้วิจัยมีการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างระหว่างเดือน มีนาคม – เมษายน 2564

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งสิ้น 378 ราย เพื่อป้องกันการสูญหายและความคลาดเคลื่อนจากการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างอีก 22 ราย รวมเป็นจำนวน 400 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ในธุรกิจบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและมีความสำคัญกับการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประเภทธุรกิจภัตตาคาร/ร้านอาหาร ธุรกิจโรงแรม/รีสอร์ท ธุรกิจบริการด้านเครื่องมือที่ไม่มีแอลกอฮอล์เป็นหลักในร้าน ธุรกิจบริการด้านเครื่องมือที่มีแอลกอฮอล์เป็นหลักในร้าน และเกสต์เฮาส์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ขนาดของกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การช่วยเหลือทางการเงิน การลดค่าใช้จ่าย การกระตุ้นการใช้จ่าย การจัดอบรมพัฒนาให้ความรู้ และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยปรับปรุงจากงานวิจัยของ Huang et al. (2020) และผลการสำรวจ SMEs ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564) ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการภาวะวิกฤต จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการยืดหยุ่นในการบริหารงาน มีข้อคำถาม 10 ข้อ ปรับปรุงจากงานวิจัยของ Alves et al. (2020) ส่วนที่ 4 กลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ประกอบด้วยกลยุทธ์ด้าน หารายได้เพิ่ม ตัดค่าใช้จ่ายของธุรกิจ เปลี่ยนวิธีการดำเนินธุรกิจ และการวางแผนเพื่อรับมือ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 9 ข้อ ปรับปรุงจากงานวิจัยของ Azmi et al. (2020) และการสำรวจ SMEs ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564) แบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึง 4 มีลักษณะของข้อคำถามตามมาตรวัดส่วนแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจาก 1 – 5 คือ ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการเห็นด้วยน้อยที่สุด จนถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการเห็นด้วยมากที่สุด

3.3 ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาและความสมบูรณ์ของข้อคำถาม ด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญและได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ผู้ประกอบการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดย พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.827 ถึง 0.924 ผ่านเกณฑ์การทดสอบค่าความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

เกินกว่า 0.7 และค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.612–0.846 ซึ่งค่าน้ำหนักปัจจัยควรมีค่ามากกว่า 0.5 (Hair et al., 2010) ถือว่าเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมในการนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทางช่องทางออนไลน์ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามกลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จากผู้ประกอบการทั้งหมด 400 คน ได้รับกลับคืน 382 คน คิดเป็นอัตราตอบกลับ 95.5% ซึ่งเป็นอัตราตอบกลับที่สูงเนื่องจาก ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและติดตามผลการตอบกลับอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากวิกฤติโควิด-19 ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความสนใจและตั้งใจในการตอบกลับแบบสอบถามเนื่องจากเห็นประโยชน์ในงานวิจัยที่จะนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม สุดท้ายนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจ มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ขนาดของกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ และวัดระดับความสำคัญของปัจจัยนโยบายรัฐบาล ปัจจัยการจัดการภาวะวิกฤต และกลยุทธ์การดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลการวิจัย และวิเคราะห์ปัจจัยนโยบายรัฐบาล ปัจจัยการจัดการภาวะวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

4.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 382 คน เป็นเพศ ชาย 147 คน เพศหญิง 235 คน ส่วนใหญ่อายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นเจ้าของกิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยนโยบายของรัฐบาล พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนโยบายของรัฐบาลพวรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ ค่า SD (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) = 0.61 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า เกือบทุกด้านมีความสำคัญในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การกระตุ้นการใช้จ่ายของภาคครัวเรือน มีค่าเฉลี่ย 4.22 และ ค่า SD = 0.53 รองลงมา คือ การช่วยเหลือทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.18 และ ค่า SD = 0.65 การลดค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ย 4.03 และ ค่า SD = 0.62 การจัดอบรมพัฒนาให้ความรู้มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ ค่า SD = 0.72 และการให้ข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ย 3.26 และ ค่า SD = 0.60 ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยการจัดการภาวะวิกฤต พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการภาวะวิกฤตพวรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 และ ค่า SD = 0.66 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า การยืดหยุ่นในการบริหารงานมีค่าเฉลี่ย 3.68 และ ค่า SD = 0.61 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ย 3.62 และ ค่า SD = 0.67 และการวางแผนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 และ ค่า SD = 0.69 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ ค่า SD = 0.71 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs พวรวมอยู่ในระดับปานกลาง

โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 และ ค่า SD. = 0.70 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ตัดค่าใช้จ่ายของธุรกิจมีค่าเฉลี่ย 3.47 และ ค่า SD = 0.73 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือหารายได้เพิ่มมีค่าเฉลี่ย 3.38 และ ค่า SD = 0.64 และเปลี่ยนวิธีการดำเนินธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.26 และ ค่า SD = 0.65 การวางแผนเพื่อรับมือมีค่าเฉลี่ย 3.15 และ ค่า SD = 0.61 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งแสดงได้ดังตาราง 2 และตาราง 3

ตาราง 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19

ตัวแปร	GP	CM	BS	VIF
Mean	3.89	3.58	3.32	
SD	0.61	0.66	0.70	
GP	1			2.315
CM	0.708**	1		2.315
BS	0.772**	0.772**	1	

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ภาคบริการ พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.708 – 0.772 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่า VIF (Variance Inflation Factor) พบว่ามีค่าเท่ากับ 2.315 ซึ่งน้อยกว่า 10 เป็นไปตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) แสดงว่า ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันจนเกิดปัญหาความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ สามารถวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานได้ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized		Standardized	t	p-value
	Coefficients		Coefficients		
	β	Std .Error	Beta		
ค่าคงที่	-0.543	0.257		-2.104	0.021**
นโยบายของรัฐบาล	0.626	0.068	0.473	8.892	0.000**
การจัดการภาวะวิกฤต	0.521	0.059	0.462	8.924	0.000**

R = 0.836, R² = 0.722, Adjust R² = 0.720, F = 265.898, N = 382

ตัวแปรตาม คือ กลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs, **ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์สมการเชิงเส้น ผลการศึกษาพบว่า นโยบายของรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ภาคบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β) เท่ากับ 0.626 และ 0.521 ตาม ลำดับ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(R) = 0.836 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 กับกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ภาคบริการ ในระดับสูง จากการวิเคราะห์ความสามารถในการพยากรณ์ตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 72.20 ($R^2 = 0.722$) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 27.40 เป็นผลของปัจจัยอื่นที่อยู่นอกเหนือการวิจัยนี้และสามารถ สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 4

ตาราง 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1: นโยบายของรัฐบาลมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19	ยอมรับ
H2: การจัดการภาวะวิกฤตมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19	ยอมรับ

4.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า นโยบายของรัฐบาลและแนวคิดการจัดการภาวะวิกฤตสามารถอธิบายกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ภาคบริการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนโยบายรัฐบาลเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ภาคบริการในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 มากที่สุด ($\beta = 0.626$, $p\text{-value} < 0.05$) และปัจจัยด้านการจัดการภาวะวิกฤต ($\beta = 0.521$, $p\text{-value} < 0.05$) ตามลำดับ เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นโยบายของรัฐบาลมีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า นโยบายรัฐบาลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 สอดคล้องกับงานวิจัย ของ Hoang et al. (2020) ที่ทำการศึกษาเรื่องนโยบายภาครัฐที่มีอิทธิพลต่อการอยู่รอดและพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศเวียดนาม ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า นโยบายรัฐบาลในการสนับสนุนด้านภาษีและนโยบายการช่วยเหลือทางการเงินของธนาคารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการอยู่รอดของ SMEs ในขณะที่นโยบายด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีส่วนช่วยในการพัฒนาการดำเนินงานของ SMEs เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Yi et al. (2020) ที่ศึกษาผลกระทบของสถานประกอบการ SMEs ในมณฑลเสฉวน ประเทศจีน ช่วงวิกฤตของการแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า นโยบายของรัฐบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เนื่องจาก SMEs ต้องการความช่วยเหลือและสนับสนุนทางธุรกิจในด้านต่าง ๆ จากรัฐบาล โดยเฉพาะการบรรเทาด้านกระแสเงินสดของกิจการ ด้านการกลับมาดำเนินต่อของกิจการและการกระตุ้นการบริโภค จะช่วยให้ SMEs อยู่รอดและฟื้นตัวทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์วิกฤตได้ ผลสำรวจจึงระบุว่า นโยบายสนับสนุนจากภาครัฐที่ต้องการมากที่สุด คือนโยบายการลดหย่อนภาษี เนื่องจากเป็นนโยบายที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ตามด้วยการอุดหนุนการจ้างงาน และการสนับสนุนทางการเงิน ตามลำดับ ดังนั้นการศึกษานโยบายรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs สามารถอธิบายรายละเอียดประกอบได้ดังนี้ 1) ด้านนโยบาย

การช่วยเหลือทางการเงิน โดยเฉพาะการพักชำระหนี้และการให้สินเชื่อต่ำ ทำให้ผู้ประกอบการมีกระแสเงินสดเพื่อใช้ในการดำเนินงานในระยะเวลาที่ยาวนานขึ้นรวมถึงส่งผลต่อการดำเนินงานของ SMEs ในด้านรายจ่ายที่ลดลง

2) ด้านนโยบายการลดค่าใช้จ่าย การคืนภาษีและการขยายระยะเวลาการเสียภาษี เป็นแนวทางที่ช่วยลดภาระและค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวในข้างต้น 3) นโยบายด้านการกระตุ้นการใช้จ่ายของภาครัฐผ่านโครงการต่าง ๆ ทำให้ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 มีเงินสำหรับการบริโภค เพื่อเติมเต็มเงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดจากสถานการณ์วิกฤตนี้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการปรับตัว เปลี่ยนวิธีการดำเนินธุรกิจให้เข้ากับนโยบายของรัฐ เช่นเดียวกับ 4) นโยบายการอบรมและพัฒนาผู้ประกอบการ เช่น การวางแผนความเสี่ยง การให้ความรู้ทางเทคโนโลยีสำหรับธุรกิจออนไลน์ ทำให้ผู้ประกอบการ มีความรู้ทางธุรกิจมากขึ้น ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจในเรื่องกลยุทธ์ในการหารายได้ เนื่องจากผู้ประกอบการได้ปรับการให้บริการแก่ผู้บริโภคในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น รวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบทางธุรกิจโดยการหารูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ หรือเปลี่ยนธุรกิจเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับการศึกษาของ Effendi et al. (2020) ที่ชี้ให้เห็นว่าในช่วงวิกฤตจากการระบาดของโควิด-19 SMEs จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนด้านบริการต่าง ๆ จากรัฐบาล โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยี เนื่องจากธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ มีความตระหนักในโซเชี่ยลมีเดียเป็นอย่างมากและมีความตั้งใจสูงที่จะนำโซเชี่ยลมีเดียมาใช้เป็นช่องทางในการทำตลาด และเชื่อมต่อกับลูกค้าให้มากขึ้น

สมมติฐานที่ 2 การจัดการภาวะวิกฤตที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 จากผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของการจัดการภาวะวิกฤตที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อกลยุทธ์การดำเนินงาน SMEs ภาคบริการในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 สอดคล้องกับงานของ Grondys et al. (2021) ที่ศึกษาเรื่องการประเมินความเสี่ยงของ SMEs ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ให้ข้อสรุปว่า SMEs ควรดำเนินการวางแผนและป้องกันหรือขจัดความเสี่ยงในกรณีที่เศรษฐกิจชะลอตัว เช่นเดียวกับ Marko et al. (2020) ได้ทำการศึกษาแนวปฏิบัติการจัดการภาวะวิกฤตของ SMEs กลุ่มการท่องเที่ยว ในช่วงการระบาดของโควิด-19 ผลลัพธ์บ่งชี้ว่า SMEs ให้ความสำคัญกับการจัดการภาวะวิกฤต ในเรื่องของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนเพื่อการคุ้มครองต้นทุน รวมถึงการส่งเสริมการขายและแนวทางปฏิบัติด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ดังนั้น การศึกษาปัจจัยการจัดการภาวะวิกฤตที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ภาคบริการ สามารถอธิบายรายองค์ประกอบได้ดังนี้ 1) การวางแผนการดำเนินงาน เช่น การจัดทำแผนการจัดการภาวะวิกฤตที่อยู่ในช่วงระหว่างและช่วงหลังเกิดภาวะวิกฤตเป็นสิ่งสำคัญ การวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพโดยการนำแนวคิดความปกติใหม่ (New Normal) มาประยุกต์ใช้ในการจัดการภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น จะส่งผลต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ด้านการวางแผนเพื่อรับมือและการหารายได้เพิ่ม เนื่องจากธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการนำเสนอสินค้าและบริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าภายใต้ วิกฤตการณ์โควิด-19 ที่ยังไม่สิ้นสุดลง รวมถึงการมองหาโอกาสใหม่ ๆ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อมรวิทย์ ไชยโย และเมทนี มหาพรม (2563) เรื่องการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่แพกแรมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์โควิด-19 ว่า ธุรกิจต้องเตรียมความพร้อมในการวางแผนจัดการ การรับมือกับภาวะวิกฤต ภายใต้การดำเนินงานตามแนวคิดการจัดการภาวะวิกฤต เริ่มตั้งแต่ช่วงก่อนวิกฤตจนถึงหลังภาวะวิกฤต องค์ประกอบด้าน 2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในภาวะวิกฤตโควิด-19 เช่น การใช้ นโยบายการสลับเวลาทำงาน การลดค่าจ้าง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้านแทน การเข้าทำงานที่สำนักงาน (Work from home) การปรับโครงสร้างองค์กรให้เล็กลง รวมถึงพัฒนาความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล ไปพร้อมกับทัศนคติของพนักงานให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน และ 3) การยืดหยุ่นใน

การบริหารงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการดำเนินงานของ SMEs โดยเฉพาะการลดรายจ่ายในการดำเนินงาน และการเปลี่ยนวิธีการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับผลการสำรวจ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564) ว่า SMEs มีการลดค่าใช้จ่ายโดยใช้วิธีการปรับลดค่าจ้างของพนักงานมากที่สุด เช่นเดียวกับการศึกษาของ Ngoc et al. (2021) ว่าในช่วงสถานการณ์โควิด-19 พนักงานควรได้รับโอกาสการทำงานจากระยะไกลโดยมีความยืดหยุ่นในการเลือกที่จะทำงานเมื่อใดและที่ไหน รวมถึงพนักงานควรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในรูปแบบใหม่ ในระหว่างการแพร่ระบาดนี้ เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานต่อไปได้ 4) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารอย่างรวดเร็วจากผู้บริหารสู่พนักงานและการสื่อสารในหมู่พนักงาน มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของ SMEs โดยเฉพาะในเรื่องของการวางแผนเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤต สอดคล้องกับการศึกษาของ Alves et al. (2020) ว่า การสื่อสารอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะในระดับผู้บริหารมีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์กรในภาวะวิกฤตเนื่องจากทำให้เกิดความเชื่อมั่นของพนักงาน ความร่วมมือในการแก้ปัญหาและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ในช่วงวิกฤตจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 SMEs ต้องการการสนับสนุนและการช่วยเหลือจากภาครัฐ รัฐบาลจำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจนและเร่งด่วนสำหรับ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด รวมถึงต้องเตรียมแผนงานเพื่อคาดการณ์ผลกระทบของ โควิด-19 ที่ยังไม่สิ้นสุดลงในขณะนี้ การศึกษาชี้ให้เห็นว่ามาตรการกระตุ้นกำลังซื้อของประชาชน การช่วยเหลือทางการเงิน เช่น ให้สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน และการผ่อนคลายภาษีสำหรับ SMEs เป็นประโยชน์และช่วยเหลือ SMEs ได้ นอกจากนี้ การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการ SMEs ก็มีส่วนสำคัญ ตัวผู้ประกอบการเองต้องมีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น รูปแบบการทำงาน ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษาเรื่องนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตที่มีผลต่อการดำเนินงานในสถานการณ์วิกฤตที่กำลังประสบอยู่ ไปใช้แก้ไขปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในธุรกิจ รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินธุรกิจ โดยใช้แนวทางการจัดการภาวะวิกฤตข้างต้นเป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการบริหารธุรกิจ ให้สามารถรับมือกับปัญหาและก้าวข้ามวิกฤตการณ์โควิด-19 ได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถลดปัญหาการขาดทุนและเลิกกิจการลงได้

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) จากผลการวิจัยพบว่า นโยบายรัฐบาลส่งผลต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ในทุกนโยบาย แต่่นโยบายด้านการให้ข้อมูลข่าวสารมีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ SMEs ยังไม่เพียงพอ ในขณะที่ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐเป็นสิ่งสำคัญในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เพราะเป็นเครื่องมือการเข้าถึงการช่วยเหลือและพัฒนาส่งเสริมของ SMEs ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ใหม่ ให้กระจายการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสู่ SMEs อย่างทั่วถึง เพื่อการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงการใช้บริการของภาครัฐอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

2) เนื่องจากนโยบายด้านการช่วยเหลือทางการเงินและการกระตุ้นการใช้จ่าย เป็นนโยบายที่ทำให้การกลยุทธ์ดำเนินงานของ SMEs เป็นไปในเชิงบวกอย่างมาก ประกอบกับข้อคิดเห็นจากผู้ประกอบการ ดังนั้น รัฐบาลควรขยายระยะเวลาและมาตรการช่วยเหลือออกไป โดยเฉพาะมาตรการพักชำระหนี้ การลดหรืองดการจ่ายเงินสทบกองทุนประกันสังคมในส่วนของนายจ้าง โดยขยายระยะเวลาออกไปจนกว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดจะคลี่คลาย รวมถึงการเพิ่มหรือขยายโครงการกระตุ้นการใช้จ่ายของภาคประชาชน เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการ ม33 เรารักกัน

โครงการเราเที่ยวด้วยกันจนถึงสิ้นปี 2564

3) ด้านนโยบายการจัดอบรมพัฒนาให้ความรู้ ผู้ประกอบการ SMEs เห็นว่ามีความสำคัญต่อการช่วยให้ธุรกิจของตนอยู่รอดในช่วงวิกฤตและสามารถเกิดการพัฒนาหลังช่วงวิกฤตโควิด-19 โดยเฉพาะความรู้ทางด้านการทำธุรกิจออนไลน์ ด้านการจัดการค่าใช้จ่าย และการเสริมทักษะให้แรงงานมากขึ้น เนื่องจากมองว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจในยุควิถีชีวิตใหม่

4) ผู้ประกอบการ SMEs ควรวางแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับความเสี่ยงในกรณีที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีการยืดหยุ่นออกไปกว่าที่ควรจะเป็น เพื่อให้ธุรกิจปรับตัวและยังคงอยู่รอด โดยเฉพาะด้านทรัพยากรมนุษย์ ควรมีการเพิ่มทักษะทางด้านเทคโนโลยีให้กับพนักงาน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมต่อยอดในงานวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ SMEs ในภาคเกษตรและอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อศึกษาผลกระทบที่ได้รับจากสถานการณ์โควิด-19 โดยผลที่ได้รับจากการศึกษาจะนำไปสู่การวางแผนนโยบายและมาตรการการช่วยเหลือในอุตสาหกรรมอื่นต่อไป

2) ควรศึกษารูปแบบการทำแพลตฟอร์มการทำธุรกิจ SMEs ในภาวะวิกฤต เพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวหรือใช้ในการดำเนินงานหากเกิดภาวะวิกฤตอื่นหรือภาวะการระบาดระลอกของโควิด-19 ยังคงอยู่

3) งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยนโยบายของรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19 ดังนั้น ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs เพิ่มเติม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ในการอยู่รอดและพัฒนา SMEs ได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์วิกฤต

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2564). จำนวนผู้ติดเชื้อโควิดในประเทศไทยรายใหม่และสะสม. ค้นเมื่อ 17

เมษายน 2564, จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/scoreboard/scoreboard_23042564.pdf

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). รายงานแนวโน้มเศรษฐกิจธุรกิจ. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564, จาก https://bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/BLP/BLP_TH_Q4_2020_hra6gjp6.pdf

เสาวนีย์ จันทะพงษ์ และทศพล ต้องหุ้ย. (2563). เศรษฐกิจโลก เศรษฐกิจไทยหลังโควิด 19 : โรคปฏิวัติโลก ยกเครื่องสู่อนาคตวิถีชีวิตใหม่. *BOT พระสยาม MAGAZINE*, 3 (44), 4-5.

ศักดิ์ดา ศิริภักดิ์โสภณ. (2563). โรคระบาดไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19): ผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยและกลยุทธ์ในการฟื้นฟูกิจการ. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 25 (2), 10-30.

สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2564). บรรยายสรุปจังหวัดเชียงใหม่. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564,

จาก <http://www.chiangmai.go.th/managing/public/D8/8D22Oct2020145452.pdf>

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). ข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการ. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://sme.go.th/th/page.php?modulekey=348>

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). ผลการสำรวจ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2564,

จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20210302115054.pdf

- อมรวาดี ไชยโย และเมทนี มหาพรหม. (2563). การจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักแรมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14 (3), 685-700.
- Abubakar, A. (2020). Coronavirus (COVID-19): Effect and survival strategy for businesses. *Journal of Economics and Business*, 3 (2), 661-671.
- Ahmad R.C., O., Suraiya, I., & Mohd A., J. (2020). The impact of Covid-19 movement control order on SMEs' businesses and survival strategies. *Malaysian Journal of Society and Space*, 16 (2), 139-150.
- Alves, J. C., Lok, T. Ch., Luo, Y. B., & Hao, W. (2020). Crisis management for small business during the COVID-19 outbreak: Survival, resilience and renewal strategies of firms in Macau. Retrieved February 15, 2021, from [https:// researchsquare.com/article/rs-34541/v1](https://researchsquare.com/article/rs-34541/v1)
- Azmi, W., Aida, I., & Diana, A.W. (2020). The role of strategic management in growth of small and medium enterprises (SMEs) in Malaysia. *e-Bangi Journal of Social Sciences and Humanities*, 17 (1), 108-124
- Bishop, P. (2019). Knowledge diversity and entrepreneurship following an economic crisis: An empirical study of regional resilience in Great Britain. *Entrepreneurship & Regional Development*, 31(5-6), 496-515.
- Beirman, D. (2011). The Integration of emergency management and tourism. *Australian Journal of Emergency Management*, 26 (3), 30-34.
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Sarigiannidis, L., & Theriou, G. (2018). The role of firm specific factors in the strategy-performance relationship: Revisiting the resource-based view of the firm and the VRIO framework. *Management Research Review*, 40 (1), 46-73.
- Effendi, M. I., Sugandini, D., & Istanto, Y. (2020). Social media adoption in SMEs impacted by COVID-19: the TOE model. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7 (11), 915-925.
- Grondys, K., Ślusarczyk, O., Hussain, H., & Androniceanu, A. (2021). Risk assessment of the SME sector operations during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (8), 4183.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th edition). New Jersey : Prentice Hall.
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., & Cheng, Z. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The Lancet*, 395 (10223), 497-506.
- Kuckertz, A., Brändle, L., Gaudig, A., Hinderer, S., Morales Reyes, C. A., Prochotta, A., & Berger, E. S. C. (2020). Startups in times of crisis – a rapid response to the COVID-19 pandemic. *Journal of Business Venturing Insights*, 13, e00169.
- Kurschus, R. J., Sarapovas, T., & Cvilikas, A. (2015). The criteria to identify company's crisis in the SME sector. *Engineering Economics*, 26 (2), 152-158.
- Marko, K., Tanja, P. & Marijana, S. (2020). Crisis management practices in tourism SMEs during the Covid-19 pandemic. *Organizacija*, 53 (4), 346-361.

- Muñoz, P., Kimmitt, J., Kibler, E., & Farny, S. (2019). Living on the slopes: Entrepreneurial preparedness in a context under continuous threat. *Entrepreneurship & Regional Development*, 31 (5-6), 413-434.
- Ngoc Su, D., Luc Tra, D., Thi Huynh, H. M., Nguyen, H. H. T., & O'Mahony, B. (2021). Enhancing resilience in the Covid-19 crisis: Lessons from human resource management practices in Vietnam. *Current Issues in Tourism*, 1–17.
- Palmer, A., & Hartley, B. (2009). The business environment. (6th ed.). New York : McGraw Hall.
- Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *Academy of Management Review*, 23 (1), 59-76.
- Runyan, R.C. (2006). Small business in the face of crisis: Identifying barriers to recovery from a natural disaster. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 14 (1), 12-26.
- Svatošová, V. (2019). Identification of financial strategy in small and medium-sized entrepreneurship. *ACTA Universitatis Agriculturae ET Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 65 (4), 1435-1453.
- Yamane, T. (1973). Elementary sampling theory. New York : Harper and Row.
- Yi, L., Jing W., Junlin, P., & Li, L. (2020). The perceived impact of the Covid-19 epidemic: evidence from a sample of 4807 SMEs in Sichuan province, China, *Environmental Hazards*, 19 (4), 323-340.
- World Health Organization. (2019). Coronaviruses. (Online). Retrieved March 10, 2021, from <https://who.int/thailand/health-topics/coronavirus>.

การประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากความคิดเห็น ในสื่อสังคมออนไลน์ด้วย Importance-performance Analysis

The service quality assessment of Suvarnabhumi Airport based on social media opinion with Importance-performance Analysis

ศิริวรรณ ไชยสุรยกันต์¹ และศรัณย์ ดันสทธิ²

Siriwan Chaisurayakarn¹ and Sarun Dunsathit²

Received : May 14, 2021 Revised : June 6, 2021 Accepted : June 18, 2021

บทคัดย่อ

ท่าอากาศยานถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางยอดนิยมสำหรับนักเดินทางและนักธุรกิจ และเพื่อส่งมอบบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของนักเดินทางและนักธุรกิจเหล่านี้ คุณภาพการให้บริการจึงถูกนำมาใช้ในการวัดผลการดำเนินงานของท่าอากาศยาน เป้าหมายหลักของการศึกษานี้ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากความคิดเห็นทางสื่อสังคมออนไลน์ ข้อมูลในการศึกษานี้ถูกจัดเก็บโดยใช้ความคิดเห็นทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีความคิดเห็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ผ่านการคัดกรอง 660 ความคิดเห็น การวิเคราะห์ความคิดเห็น (Sentiment Analysis) และการวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการดำเนินงาน (Importance-performance Analysis) ถูกนำมาใช้เป็นเทคนิคสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยาน (Airport Service Quality)

ผลการศึกษา พบว่า มี 4 จตุภาค (Quadrant) อันประกอบด้วย จตุภาคที่ 1 การให้ความสำคัญกับสิ่งที่อยู่ในจตุภาคนี้ จตุภาคที่ 2 รักษาการทำงานที่ดีต่อไป จตุภาคที่ 3 ลำดับความสำคัญที่ต่ำ และจตุภาคที่ 4 การดำเนินงานที่มากเกินไปจนความจำเป็น ทั้งนี้ มี 10 ประเด็นที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ คือ การขนส่งทางบก ระยะเวลารอคอยตรวจหนังสือเดินทาง ความง่ายในการค้นหาเส้นทาง การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ร้านอาหาร ร้านค้าต่างๆ ความสะอาดของห้องสุขา ความสะอาดของท่าอากาศยาน การตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า และบรรยากาศภายในท่าอากาศยาน โดยพบว่า 8 ประเด็นที่ถูกจัดให้อยู่ในจตุภาคที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก และผลการดำเนินงานสูง ในขณะที่มี 2 ประเด็น (ระยะเวลาการรอในส่วนการตรวจหนังสือเดินทางและการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า) ถูกจัดอยู่ในจตุภาคที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ผลการดำเนินงานต่ำ การศึกษานี้ได้มีการอภิปรายถึงผลทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิเคราะห์ความคิดเห็น การวิเคราะห์ความสำคัญ
ผลการดำเนินงาน

* อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

* Lecturer, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus

² อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

² Lecturer, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University, Sriracha Campus

Abstract

The airport is one of the service industries that contributes significantly to the country's economic growth. Suvarnabhumi Airport is one of the most popular destinations for travellers and businessmen, and to deliver services to serve all their needs, the service quality is selected to measure the airport's performance. The study's goal is to assess the service quality of Suvarnabhumi Airport based on social media opinions. The data in this study was collected by using social media opinions, 660 Thai and English opinions were collected and verified. Sentiment Analysis and Importance-performance Analysis were used to analyse the qualitative data in order to match it with the Airport Service Quality (ASQ) factors.

The results of this research found that there were four quadrants as: Quadrant I concentrate here, Quadrant II keep up with good work, Quadrant III low priority, and Quadrant IV possible overkill. There were 10 attributes that the users gave priority as Ground transport; Passport control waiting time; Ease of finding way; Courtesy and helpfulness of staff; Restaurant facilities; Shopping facilities; Cleanliness of toilet; Cleanliness of airport terminal; Arrival passport inspection and Ambiance of the airport. Eight attributes were shown as high importance and high performance whereas two attributes (Passport control waiting time and Arrival passport inspection) were shown as high importance but low performance. The theoretical and practical implications of this study are discussed.

Keywords : Service quality, Suvarnabhumi Airport, Sentiment analysis, Importance-performance analysis

1. บทนำ

ท่าอากาศยานจัดเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ในการกระตุ้นการเจริญเติบโตของประเทศทั้งจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก และจากการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ดังนั้นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงนับเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการแข่งขันในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบิน ทั้งนี้ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยานส่วนใหญ่จะมาจากการสำรวจของหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก โดยวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานที่ได้รับความนิยมและยอมรับอย่างกว้างขวาง คือ Airport Service Quality program (ASQ) ของ Airports Council International (ACI) ที่เริ่มต้นตั้งปี พ.ศ. 2549 และในปัจจุบันมีท่าอากาศยานทั่วโลกมากกว่า 320 แห่งที่ใช้วิธีการประเมินของ ASQ-ACI ผ่านการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม (Airports Council International, 2021; Culotta & Cutler, 2016; Lee & Yu, 2018; Martin-Domingo et al., 2019)

อย่างไรก็ตาม การเติบโตของสื่อสังคมออนไลน์ทำให้ผู้ใช้งานแสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และข้อมูลที่แสดงนั้นเป็นความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการเป็นผู้สร้างเนื้อหาด้วยตนเองตามประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ จากข้อมูลดังกล่าวหากมีวิธีในการจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ จะทำให้สามารถทราบได้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ โดยช่องทางที่เป็นที่นิยมสำหรับนักเดินทาง

และนักท่องเที่ยวในการแสดงความคิดเห็นการให้บริการ คือ Google reviews ที่ผู้ใช้บริการมักจะแสดงความคิดเห็นของแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร สายการบิน (Lee & Yu, 2018)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จัดเป็นหนึ่งในท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่ใหญ่และได้มาตรฐานของโลก รวมถึงปริมาณผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสาร) ที่มีอัตราเติบโตมาโดยตลอด การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสาร) นับเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีงานวิจัยหลากหลายที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แต่งานวิจัยที่วิเคราะห์ในลักษณะที่เลือกใช้การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในสื่อสังคมออนไลน์ยังพบน้อยมาก และยังขาดการวิจัยในเชิงลึก แม้ว่า ข้อมูลที่ได้มานั้นจะสะท้อนมุมมองของผู้ใช้บริการโดยตรงโดยปราศจากการชี้นำ ด้วยผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยวิธี Importance-performance Analysis เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ในปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงาน ไม่เพียงแต่จะวัดในส่วนที่จับต้องได้ (Tangible) เท่านั้น หากแต่ยังต้องพิจารณาถึงผลการดำเนินงานในส่วนที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ด้วยเช่นกัน ดังนั้น คุณภาพการให้บริการ จึงถูกนำมาใช้ในการวัดผลการดำเนินงานที่จับต้องไม่ได้ โดยส่วนใหญ่นั้นคุณภาพการให้บริการจะถูกใช้ในธุรกิจที่คุณภาพของระดับการให้บริการมีอิทธิพลสำคัญต่อการดำเนินกิจการ ไม่ว่าจะเป็น การนำระบบแชทบอทเข้ามาช่วยในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ธุรกิจโฮมสเตย์ต่าง ๆ ที่เน้นถึงการให้บริการที่เป็นกันเอง ธุรกิจการบิน ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ธนกร ศรีไชย และคณะ, 2563; นิมารุณี หะยิวาเงาะ และคณะ, 2563; ประภาศิต รักษาแก้ว และไพฑูรย์ มนต์พานทอง, 2561; วิทยา ประจักษ์โก และศิริมา แก้วเกิด, 2564) ซึ่งในการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไปนั้น จะใช้แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman อันประกอบด้วย 5 มิติ คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) การประกันความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) (Ladhari, 2009 อ้างถึง Parasuraman et al., 1988)

Airport Service Quality (ASQ) เป็นหนึ่งในเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานที่ถูกใช้อย่างแพร่หลาย โดยการกำหนดเกณฑ์การประเมินโดย Airports Council International (ACI) ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวประกอบด้วย 8 ด้าน 33 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย Access, Check-in, Passport / Personal ID control, Security, Finding your way, Airport Facility, Airport Environment และ Arrival Services ซึ่งในการกำหนดเกณฑ์เหล่านี้ ACI พยายามที่จะให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกท่าอากาศยาน ตลอดจนความสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนั้นๆ (Airports Council International, 2021; Bezerra & Gomes, 2016; Fodness & Murray, 2007; Gitto & Mancuso, 2017; Kankaew, 2015)

2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Fodness และ Murray (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยาน โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมใช้ทั้งการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้โดยสาร รวมถึงการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ได้ตัวแปรในเบื้องต้นนำไปสู่การสร้างแบบสอบถาม เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ Function, Interaction และ Diversion โดยที่ Function จะครอบคลุมในส่วนของการบริหารจัดการท่าอากาศยานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในขณะที่ Diversion จะครอบคลุมในส่วนของการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลิตภาพ (Productivity) การตกแต่งเพื่อสร้างความแตกต่าง และการซ่อมบำรุงเพื่อให้คงสภาพที่ดีอยู่เสมอ

Gitto และ Mancuso (2017) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการที่ท่าอากาศยานโดยวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้วยวิธี Sentiment Analysis โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบล็อก (blogs) และข้อความต่าง ๆ ที่มาจากผู้ใช้บริการท่าอากาศยานที่ถูกส่งผ่านทางสื่อออนไลน์ ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ได้แสดงให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการที่จะปรับปรุงระดับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

Kankaew (2015) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญในการให้บริการท่าอากาศยาน ผ่านการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อิงตามเกณฑ์ของ Airport Service Quality โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี Importance-performance Analysis ทั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า การประเมินด้านการให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการมีที่จอดรถไว้บริการ ความคุ้มค่าของราคาที่จอดรถ และการมีห้องรับรองไว้บริการ ได้รับการประเมินอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง จากตัวแปรทั้งหมด 35 ตัวแปร ในขณะที่การประเมินในด้านผลการดำเนินงานของทั้ง 35 ตัวแปร กลับพบว่า อยู่เพียงระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ งานวิจัยยังเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการให้มีบริการระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย การจัดให้มีป้ายบอกทิศทางในอาคาร และลดระยะเวลาการเดินทางในอาคารผู้โดยสาร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นบน Google Reviews ของ “ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยใช้การเก็บข้อมูลผ่าน outscraper.com ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ web scraping โดยสามารถรวบรวมความคิดเห็นทั้งหมดในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นภาษาไทย 567 ความคิดเห็น และภาษาอังกฤษจำนวน 936 ความคิดเห็น แต่เนื่องจากบางความคิดเห็นมีข้อความสั้นเกินไปจึงคัดกรองเฉพาะความคิดเห็นที่มีใจความสำคัญเพียงพอในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ความคิดเห็นที่ผ่านการคัดกรองแล้วเป็นภาษาไทยจำนวน 223 ความคิดเห็น และความคิดเห็นภาษาอังกฤษจำนวน 567 ความคิดเห็น รวมความคิดเห็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 660 ความคิดเห็น ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการนับจากจำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นหลัก มิได้ใช้จำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ามาแสดงความคิดเห็น เนื่องจากผู้ใช้บริการบางรายอาจแสดงความคิดเห็นมากกว่า 1 ครั้ง/เรื่อง

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

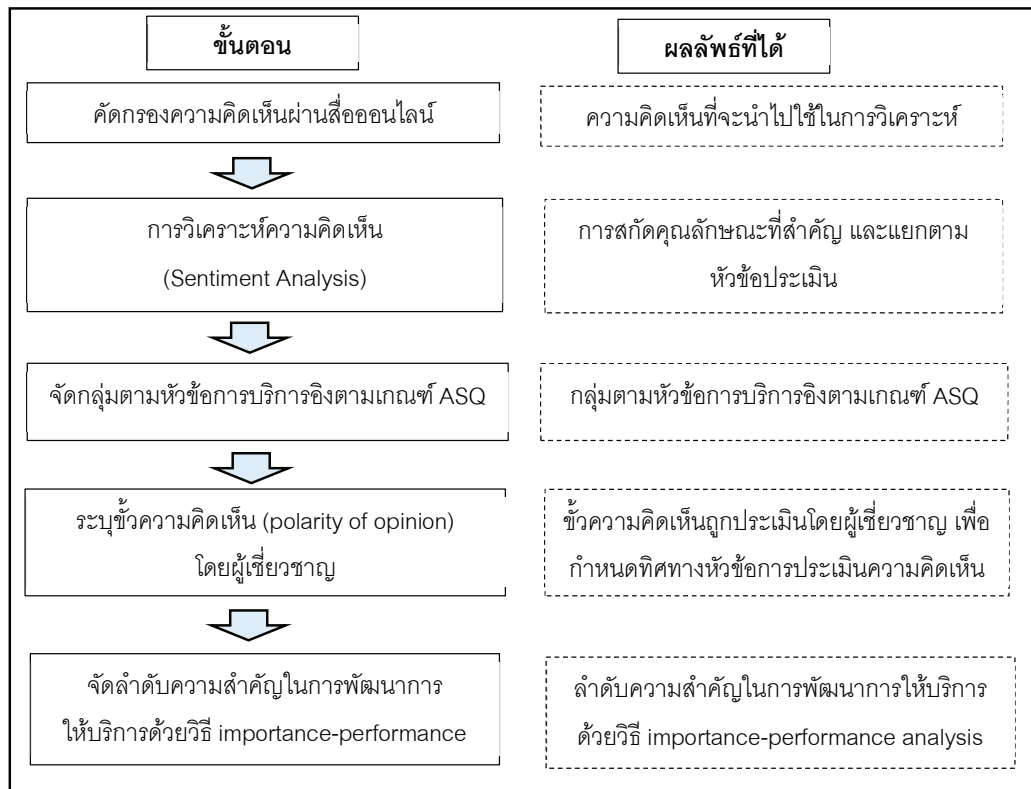
ด้วยข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิจัยนี้ เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ถูกจัดเก็บอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ Google Reviews ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้เครื่องมือสำหรับการศึกษานี้ คือ การวิเคราะห์ความคิดเห็น (Sentiment Analysis) เพื่อประเมินทัศนคติของผู้ใช้บริการที่แสดงความคิดเห็นนั้นว่ามีความคิดเห็นเชิงบวก เป็นกลาง หรือเชิงลบ ร่วมกับการวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการดำเนินงาน (Importance-performance Analysis) โดยวิเคราะห์จากคุณลักษณะที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและผลการดำเนินงานของแต่ละคุณลักษณะเพื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ในการวิเคราะห์และประเมินทัศนคติของผู้ใช้บริการซึ่งมีความหลากหลาย และสะท้อนทั้งในส่วนของผู้มอง ความรู้สึกทางด้านบวกและทางด้านลบ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาในระดับของภาษาทั้งในส่วนของผู้ที่ผู้ใช้บริการได้รับ การพิจารณาตัดสินในสิ่งที่ได้รับ และผลการดำเนินงานของบริการ นั้น ๆ ที่ผู้ใช้บริการได้รับ ล้วนแต่เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการ (Al-Otaibi et al., 2018; Lewis & Mehmet, 2020)

3.3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้นำความคิดเห็นที่ผ่านการคัดกรองแล้ว มาวิเคราะห์ด้วยวิธี Sentiment Analysis โดยเลือกใช้การวิเคราะห์ด้วยตัวบุคคล (Manual Annotation) เพื่อความแม่นยำในการวิเคราะห์โดยประยุกต์แนวทางการวิเคราะห์จากบทความของ Becker et al. (2016) และ Song et al. (2019) ผ่านการวิเคราะห์ความคิดเห็นในระดับการสกัดคุณลักษณะ (feature extraction) เพื่อแยกข้อความของแต่ละความคิดเห็นว่ามีคุณลักษณะการรับบริการใดบ้างที่ตรงกับหัวข้อการประเมินของ Airport Service Quality program (ASQ) และระบุข้อความความคิดเห็น (Polarity of Opinion) ด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน (sentiment score) คือ หากข้อความนั้นไม่เกี่ยวข้องกับหัวข้อให้คะแนนเป็น 0, ความหมายเชิงลบให้คะแนนเป็น 1, ความหมายเป็นกลางให้คะแนนเป็น 2 และความหมายเป็นบวกให้คะแนนเป็น 3 แล้วเลือกเฉพาะข้อความที่มีความสัมพันธ์กับหัวข้อและผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันไม่น้อยกว่า 3 คนจากทั้งหมด 5 คน ทั้งนี้การให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินว่าแต่ละข้อความเกี่ยวข้องกับหัวข้อการประเมินของ Airport Service Quality Program (ASQ) หรือไม่ เพื่อเป็นการยืนยันว่าการสกัดคุณลักษณะของนักวิจัยดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ด้วยวิธี Importance-performance Analysis เพื่อจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นเพื่อพัฒนาการให้บริการ โดยวิเคราะห์จากความสำคัญของแต่ละประเด็นซึ่งวัดจากจำนวนความคิดเห็นที่พบในแต่ละประเด็นเทียบกับจำนวนความคิดเห็นทั้งหมด (Nam & Lee, 2019) เปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในแต่ละประเด็นที่ได้มาจากค่าเฉลี่ยของ sentiment score ของประเด็นนั้น (Bi et al., 2019) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละขั้นตอน ดังแสดงในรูปภาพประกอบ 1 และตัวอย่างการวิเคราะห์ความคิดเห็นในรูปภาพประกอบ 2

รูปภาพประกอบ 1
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล



ที่มา: พัฒนาจากงานของ Bi et al. (2019); Becker et al. (2016); Nam & Lee (2019); Song et al. (2019)

เมื่อดำเนินการวิจัยมาถึงขั้นตอนสุดท้าย คือ การจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการด้วยวิธี Importance-performance Analysis ตามแนวทางของ Martilla และ James (1977) เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิเคราะห์จากความสำคัญ (Importance) และผลการดำเนินงาน (Performance) ของแต่ละหัวข้อการให้บริการตามเกณฑ์ของ ASQ ซึ่งสามารถจำแนกออกไปเป็น 4 จตุภาค (Quadrant) ประกอบด้วย

จตุภาคที่ 1 (Quadrant I): Concentrate here หมายถึงการที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในประเด็นนี้ค่อนข้างมาก แต่กลับพบว่า ผลการดำเนินงานในส่วนนี้ค่อนข้างต่ำ ซึ่งท่าอากาศยาน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางกลยุทธ์ต่างๆ ของท่าอากาศยาน ควรให้ความสนใจและใส่ใจในการพัฒนาประเด็นเหล่านี้เป็นหลัก

จตุภาคที่ 2 (Quadrant II): Keep up the good work หมายถึง การที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในประเด็นนี้ค่อนข้างมาก และพบว่า ผลการดำเนินงานในส่วนนี้ค่อนข้างสูง หรืออีกนัยยะ ก็คือ ท่าอากาศยานมีผลการดำเนินงานค่อนข้างดีในประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้โดยสาร (หรือผู้ใช้บริการ) ให้ความสำคัญเป็นอันมาก ซึ่งหากสามารถที่รักษาระดับการให้บริการให้อยู่ในระดับนี้หรือเพิ่มขึ้นกว่านี้ ย่อมส่งผลโดยรวมต่อคุณภาพของการให้บริการที่ท่าอากาศยานในมุมมองของผู้ใช้บริการ

รูปภาพประกอบ 2
ตัวอย่างการวิเคราะห์ความคิดเห็น



ที่มา: พัฒนาจากงานของ Becker et al. (2016); Song et al. (2019)

จุดภาคที่ 3 (Quadrant III): Low priority หมายถึง การที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในประเด็นนี้ค่อนข้างน้อย ผลการดำเนินงานในส่วนนี้ค่อนข้างต่ำ หรืออีกนัยยะก็คือ ประเด็นต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ใน Quadrant นี้ หากจะต้องเรียงลำดับความสำคัญทั้งในส่วนของความเร่งด่วนในการดำเนินการ หรือเงินลงทุนที่จะต้องใช้จ่าย เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ประเด็นที่อยู่ในหัวข้อนี้ จะเป็นประเด็นที่ท่าอากาศยาน ควรให้ความสำคัญที่น้อยที่สุด อันเนื่องจากผู้โดยสาร (หรือผู้ใช้บริการ) แทบจะไม่ได้พิจารณาเป็นประเด็นหลักในการประเมินคุณภาพการให้บริการ

จุดภาคที่ 4 (Quadrant IV): Possible overkill หมายถึง การที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในประเด็นนี้ค่อนข้างน้อย แต่ผลการดำเนินงานในส่วนนี้ค่อนข้างสูง หรือก็คือ ท่าอากาศยานให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีในประเด็นที่ผู้โดยสาร (หรือผู้ใช้บริการ) ไม่ได้สนใจหรือให้ความสำคัญ ทำให้เกิดการลงทุนหรือปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ผิดพลาด ทั้งในส่วนของเวลา จำนวนพนักงาน และเงินทุนที่ใช้ในการปรับปรุง ซึ่งอาจจะ

นำมาในประเด็นของความไม่คุ้มค่าในการลงทุน เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการที่ส่นามบินจากมุมมองของผู้โดยสาร (หรือผู้ใช้บริการ)

วิธีการหาความสำคัญ (Importance) ของแต่ละหัวข้อได้ประยุกต์จากแนวทางของ Nam and Lee (2019) คือ วัดจากจำนวนคุณลักษณะที่พบในแต่ละหัวข้อเทียบกับจำนวนคุณลักษณะทั้งหมด ค่าที่ได้คือค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ดังแสดงในสมการด้านล่าง

$$\text{Important}T_t = \frac{n}{m}$$

$$t = 1, 2, 3, \dots, T$$

$$T = \text{หัวข้อการให้บริการ}$$

$$n = \text{จำนวนคุณลักษณะของหัวข้อ } t$$

$$m = \text{จำนวนคุณลักษณะทั้งหมด}$$

และวิธีการหาผลการดำเนินงาน (Performance) ของแต่ละหัวข้อประยุกต์จากวิธีของ Bi et al. (2019) โดยใช้ค่าเฉลี่ยที่ได้จาก Sentiment Score ในแต่ละหัวข้อ ค่าที่ได้คือ ค่าระหว่าง 1 ถึง 3 ดังแสดงในสมการด้านล่าง

$$S_{ta} = \begin{cases} 3, & \text{if polarity} = \text{positive} \\ 2, & \text{if polarity} = \text{neutral} \\ 1, & \text{if polarity} = \text{negative} \end{cases}$$

$$\text{topic } t = 1, 2, 3, \dots, T$$

$$\text{attribute } a = 1, 2, 3, \dots, A$$

$$\text{Performance}T_t = \frac{\sum_{a=1}^A S_{ta}}{A}$$

เนื่องจากค่าของ Importance และ Performance ของแต่ละหัวข้อที่หามาได้จากวิธีข้างต้นมีค่าที่แตกต่างกัน จึงนำค่าทั้งสองมาหา Z-score (Standardization) เพื่อสะดวกในการเปรียบเทียบข้อมูล และค่าทั้งสองจะอยู่ในช่วง -3.5 ถึง 3.5 แล้วสร้างกราฟจากค่าทั้งสองโดยให้แกน X แสดงผลค่า Importance และแกน Y แสดงผลค่า Performance ทั้งนี้ค่า 0 ทั้งสองแกน คือ ค่าเฉลี่ยและใช้ในการแบ่งระหว่างความสำคัญมาก/น้อย และผลการดำเนินงานสูง/ต่ำ

4. ผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่า ประเด็น (Attribute) ที่ผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นมาก คือ มีจำนวนความคิดเห็นมากกว่าค่าเฉลี่ยของทุกหัวข้อ ประกอบด้วย การขนส่งทางบก (Ground Transport) ระยะเวลาการรอในส่วนการตรวจเช็คหนังสือเดินทาง (Passport control waiting time) ความง่ายในการค้นหาเส้นทาง (Ease of finding way) การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ (Courtesy, helpfulness of staff) ร้านอาหาร (Restaurant facilities) ร้านค้าต่าง ๆ (Shopping facilities) ความสะอาดของห้องสุขา (Cleanliness of toilet) ความสะอาดของท่าอากาศยาน (Cleanliness of airport terminal) บรรยากาศภายในท่าอากาศยาน (Ambiance of the airport) และการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า (Arrival Passport inspection) ดังแสดงในตารางที่ 1 (ตัวอักษรหนา) ซึ่งจากตารางนี้ ทำให้ได้ข้อสรุปเบื้องต้นว่า ผู้ใช้บริการท่าอากาศ

ยานสุวรรณภูมิ ไม่ได้มีการกล่าวถึงประเด็นในด้านการเช็คอิน (Check-in) และความปลอดภัย (Security) เท่าใดนัก ในทางกลับกัน กลุ่มสำรวจกลับแสดงความคิดเห็นในประเด็นด้านของความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ที่ท่าอากาศยาน และบรรยากาศภายในท่าอากาศยาน โดยมีปริมาณผู้แสดงความคิดเห็นในเรื่องเหล่านี้ เท่ากับ 149 และ 144 ความคิดเห็น (ตามลำดับ)

ตาราง 1 จำนวนความคิดเห็นจำแนกตามประเด็น (Attribute) ตามเกณฑ์ Airport Services Quality (ASQ)

ASQ Factor	Code	Attribute	No of opinion
Access	T1	Ground transportation	61
	T2	Parking facilities	22
	T3	Parking facilities value for money	4
	T4	Availability of trolleys	0
Check-in	T5	Check in waiting time	13
	T6	Efficiency of check in staff	4
	T7	Courtesy of check in staff	6
Passport / Personal ID control	T8	Passport control waiting time	65
	T9	Courtesy of passport control staff	15
Security	T10	Security waiting time	33
	T11	Courtesy of security staff	13
	T12	Thoroughness	0
	T13	Feeling of being safe	13
Finding your way	T14	Ease of finding way	48
	T15	Flight information screen	2
	T16	Walking distance	22
	T17	Ease of making connections with other flight	18
Airport Facility	T18	Courtesy, helpfulness of staff	149
	T19	Restaurant facilities	67
	T20	Restaurant facilities value for money	27
	T21	Availability of financial service	7
	T22	Shopping facilities	77
	T23	Shopping facilities value for money	19
	T24	Internet access	28
	T25	Business lounges	18
	T26	Availability of toilet	7
	T27	Cleanliness of toilet	36
	T28	Comfort of waiting area	26
Airport Environment	T29	Cleanliness of airport terminal	99

ASQ Factor	Code	Attribute	No of opinion
Arrival Services	T30	Ambiance of the airport	144
	T31	Arrival Passport inspection	39
	T32	Speed of baggage delivery service	10
	T33	Customs inspection	1

เมื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์ตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ด้วยวิธี Sentiment Analysis และ Importance-performance Analysis ทำให้ได้จุดภาค 4 จุดภาค ที่จะระบุถึงลำดับความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ ดังแสดงรายละเอียดในรูปภาพประกอบ 3 และตาราง 2 ถึงตาราง 5 ในส่วนของรูปภาพประกอบ 3 ที่แสดงถึงการจัดลำดับความสำคัญตามจุดภาคทั้ง 4 จุดภาคนั้น พบว่า จุดภาคที่ 1 (Quadrant I) มีประเด็น (Attribute) ที่เกิดขึ้นอยู่ 2 ประเด็น และอยู่ในเกณฑ์ของ ASQ ในด้าน Passport / Personal ID control และ Arrival Services (ตามตาราง 2) โดยในจุดภาคนี้นี้ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แต่ผลการดำเนินงานค่อนข้างต่ำ

ในขณะที่ จุดภาคที่ 2 (Quadrant II) มีประเด็นที่เกิดขึ้นอยู่ 8 ประเด็น และอยู่ในเกณฑ์ของ ASQ ในด้าน Access, Finding your way, Airport Facility และ Airport Environment (ตามตาราง 3) โดยจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการมีการแสดงความคิดเห็นในด้านของ Airport Facility เป็นหลัก สำหรับจุดภาคที่ 3 (Quadrant II) มีประเด็นที่เกิดขึ้นอยู่ 14 ประเด็น และอยู่ในเกณฑ์ของ ASQ ในด้าน Access, Check-in, Passport / Personal ID control, Security, Finding your way และ Arrival Services (ตามตาราง 4) โดยจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการมีการแสดงความคิดเห็นในด้านของ Airport Facility เป็นหลัก ส่วนของจุดภาคสุดท้าย คือ จุดภาคที่ 4 (Quadrant IV) มีประเด็นที่เกิดขึ้นอยู่ 7 ประเด็น และอยู่ในเกณฑ์ของ ASQ ในด้าน Check-in, Security, Find your way, Airport Facility และ Arrival Services (ตามตาราง 5)

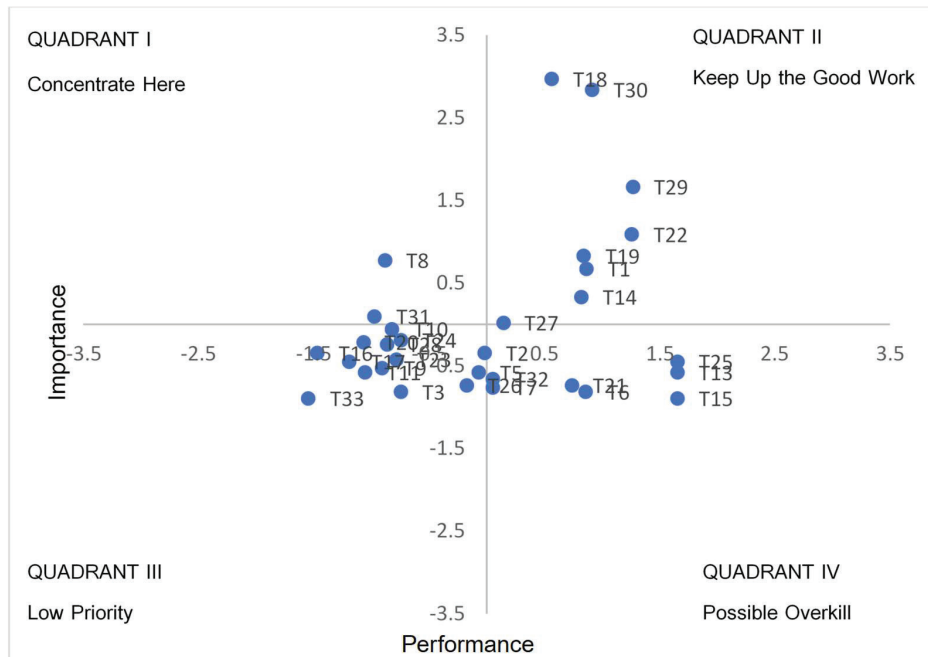
ตาราง 2 ผลการศึกษาประเด็น (Attribute) ที่เกิดขึ้นในจุดภาคที่ 1 (Quadrant I)

Code	Attribute	ASQ Factor
T8	Passport control waiting time	Passport / Personal ID control
T31	Arrival Passport inspection	Arrival Services

ตาราง 3 ผลการศึกษาประเด็น (Attribute) ที่เกิดขึ้นในจุดภาคที่ 2 (Quadrant II)

Code	Attribute	ASQ Factor
T1	Ground transportation	Access
T14	Ease of finding way	Finding your way
T18	Courtesy, helpfulness of staff	Airport Facility
T19	Restaurant facilities	
T22	Shopping facilities	
T27	Cleanliness of toilet	
T29	Cleanliness of airport terminal	Airport Environment
T30	Ambiance of the airport	

รูปภาพประกอบ 3
ผลการศึกษาจำแนกตามจุดภาค (Quadrant) ด้วยวิธี Importance-performance Analysis



ตาราง 4 ผลการศึกษาประเด็น (Attribute) ที่เกิดขึ้นในจุดภาคที่ 3 (Quadrant III)

Code	Attribute	ASQ Factor
T2	Parking facilities	Access
T3	Parking facilities value for money	
T5	Check In waiting time	Check-in
T9	Courtesy of passport control staff	Passport / Personal ID control
T10	Security waiting time	Security
T11	Courtesy of security staff	
T16	Walking distance	Finding your way
T17	Ease of making connections with other flight	
T20	Restaurant facilities value for money	Airport Facility
T23	Shopping facilities value for money	
T24	Internet access	
T26	Availability of toilet	
T28	Comfort of waiting area	
T33	Customs inspection	Arrival Services

ตาราง 5 ผลการศึกษาประเด็น (Attribute) ที่เกิดขึ้นในจุดภาคที่ 4 (Quadrant IV)

Code	Attribute	ASQ Factor
T6	Efficiency of check in staff	Check-in
T7	Courtesy of check in staff	
T13	Feeling of being safe	Security
T15	Flight information screen	Find your way
T21	Availability of financial service	Airport Facility
T25	Business lounges	
T32	Speed of baggage delivery service	Arrival Services

5. อภิปรายและสรุป

5.1. อภิปรายผล

ผลการศึกษา สะท้อนให้เห็นถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตามความสำคัญ เริ่มจากจุดภาคที่ 1 (Quadrant I) ที่ผู้บริหารท่าอากาศยาน ยังคงต้องให้ความสนใจและพัฒนาที่เพิ่มขึ้น ด้วยเป็นประเด็นที่ท่าอากาศยานมีผลการดำเนินงานที่ค่อนข้างต่ำ แต่ผู้ใช้บริการกลับให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ในขณะที่จุดภาคที่ 4 (Quadrant IV) นับเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร ควรพิจารณาให้รอบคอบว่า มีการให้ความสนใจหรือลงทุนในการพัฒนา เพื่อให้ผลการดำเนินงานในประเด็นเหล่านี้อยู่ในระดับที่สูง ทั้งๆ ที่ประเด็นเหล่านี้ไม่ได้ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ หรือสำคัญสำหรับผู้ให้บริการเท่าไรนัก ส่วนสุดท้าย คือ จุดภาคที่ 2 (Quadrant II) ประเด็นการให้บริการที่อยู่ในจุดภาคนี้ ปรากฏผลการดำเนินงานที่ค่อนข้างดี ในขณะที่ผู้ใช้บริการก็ให้ความสำคัญต่อประเด็นดังกล่าว ดังนั้น ผู้บริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงควรพัฒนาประเด็นการให้บริการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มสูงขึ้น

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในส่วนของการวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการดำเนินงาน (Importance-performance Analysis) ตามประเด็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเป็นจำนวนมาก (ดังแสดงในตาราง 1 และตาราง 6) เปรียบเทียบกับงานวิจัยของ Kankaew (2015) ที่มีการศึกษาในบริบทที่ใกล้เคียงกันทั้งการพิจารณาประเด็น (attribute) ของคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยาน และขอบเขตของการศึกษา หากมีจุดที่แตกต่างกันคือ วิธีการเก็บข้อมูลที่ Kankaew เลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม แต่การศึกษานี้เลือกใช้ข้อมูลทุติยภูมิที่ถูกรวบรวมจากสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งผลของการศึกษาทั้งสองมีลักษณะคล้ายกัน 1 ประเด็น (Attribute) คือ ระยะเวลาการรอในส่วนการตรวจหนังสือเดินทาง (Passport control waiting time) และได้ผลลัพธ์ที่ต่างกัน 8 ประเด็น คือ การขนส่งทางบก (Ground Transport) ความง่ายในการค้นหาเส้นทาง (Ease of finding way) การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ (Courtesy, helpfulness of staff) ร้านอาหาร (Restaurant facilities) ร้านค้าต่าง ๆ (Shopping facilities) ความสะอาดของท่าอากาศยาน (Cleanliness of airport terminal) ความสะอาดของห้องสุขา (Cleanliness of toilet) และบรรยากาศภายในท่าอากาศยาน (Ambiance of the airport) ในส่วนประเด็นการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า (Arrival Passport inspection) ไม่อยู่ในการศึกษาของ Kankaew ซึ่งผลการศึกษาที่แตกต่างกันนี้ อาจจะเนื่องมาจากช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน และการศึกษาของ Kankaew เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามซึ่งมีข้อจำกัดในการเข้าถึงบางพื้นที่เนื่องจากเหตุผล

ด้านความปลอดภัย เช่น บริเวณผู้โดยสารรอต่อเครื่อง (Transit area) แต่การแสดงความคิดเห็นบนสื่อออนไลน์ของผู้ใช้บริการสามารถทำได้ทุกพื้นที่

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความสำคัญ-ผลการดำเนินงาน ตามประเด็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่

ASQ Factor	Code	Attribute	Importance-performance Analysis
Access	T1	Ground Transport	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
Passport / Personal ID control	T8	Passport control waiting time	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างต่ำ
Finding your way	T14	Ease of finding way	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
Airport Facility	T18	Courtesy, helpfulness of staff	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
	T19	Restaurant facilities	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
	T22	Shopping facilities	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
Airport Environment	T27	Cleanliness of toilet	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
	T29	Cleanliness of airport terminal	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
	T30	Ambiance of the airport	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างสูง
Arrival Services	T31	Arrival Passport inspection	ให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ผลการดำเนินงานค่อนข้างต่ำ

5.2. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยวิธี Importance-performance Analysis โดยได้มีการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 แล้วนำข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเข้าสู่กระบวนการการคัดกรองความคิดเห็นในเบื้องต้น ซึ่งความคิดเห็นที่ผ่านการคัดกรองแล้ว มีจำนวนความคิดเห็นที่เป็นภาษาไทยจำนวน 93 ความคิดเห็น และความคิดเห็นภาษาอังกฤษจำนวน 567 ความคิดเห็น หลังจากนั้นจึงเข้าสู่การวิเคราะห์ด้วย Sentiment Analysis และ Importance-performance Analysis โดยการแยกและจัดลำดับหัวข้อที่สำคัญออกเป็นจุดภาค 4 กลุ่ม ซึ่งในแต่ละจุดภาคจะแสดงถึงผลประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผ่านทางการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อออนไลน์ นอกจากนี้ หากจะพิจารณาถึงประเด็นที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ประเด็นที่ปรากฏในจุดภาค

ที่ 1 คือ Passport control waiting time และ Arrival Passport inspection นับเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แต่ผลการดำเนินงานยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งหากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถที่จะปรับปรุงการให้บริการในด้านนี้ให้ดีขึ้น ย่อมส่งผลโดยตรงต่อระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวม

6. ข้อเสนอแนะ

6.1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ตามลักษณะการแบ่งจุดภาคของระดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หากจะพิจารณาถึงประเด็นที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นลำดับแรกพบว่า ประเด็นที่ปรากฏในจุดภาคที่ 1 คือ ระยะเวลาการรอในส่วนการตรวจหนังสือเดินทาง (Passport control waiting time) และการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า (Arrival Passport inspection) นับเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญค่อนข้างมาก แต่ผลการดำเนินงานยังอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีกรนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการตรวจสอบหนังสือเดินทางทั้งในส่วนของผู้โดยสารที่เป็นคนไทยและผู้โดยสารที่เป็นชาวต่างชาติน้อยและขั้นตอนส่วนใหญ่ยังคงดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่เป็นหลัก ทำให้ไม่สามารถร่นระยะเวลาในกระบวนการตรวจสอบหนังสือเดินทาง จึงส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในด้านระยะเวลาในการรอคอยของการตรวจหนังสือเดินทาง ซึ่งหากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถที่จะปรับปรุงการให้บริการในด้านเหล่านี้ให้ดีขึ้น นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความแม่นยำและลดระยะเวลาในการดำเนินงานด้านการตรวจหนังสือเดินทางทั้งขาเข้าประเทศและขาออกนอกประเทศได้ ย่อมส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวม

6.2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิผ่านสื่อออนไลน์ (Google reviews) โดยมีช่วงระยะเวลาในการดำเนินงานเก็บข้อมูล 1 ปี (มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2562) เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างชัดเจนและส่งผลที่แม่นยำ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้มีการเก็บข้อมูลในระยะเวลาที่นานขึ้น และขยายขอบเขตของสื่อออนไลน์ไปยังระบบหรือรูปแบบอื่น เช่น facebook หรือ twitter รวมถึงการขยายขอบเขตของการเก็บข้อมูลไปยังภาษาอื่น ๆ ที่มีผู้โดยสารเดินทางเข้ามายังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่หลากหลายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการนำผลการศึกษาที่ได้รับมาเปรียบเทียบกับโครงการต่าง ๆ ที่ทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ดำเนินการตามช่วงเวลานั้น ๆ เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์ที่แท้จริงที่เกิดจากโครงการ อีกทั้งยังช่วยประเมินโครงการนั้น ๆ ได้ว่า สามารถตอบโจทย์ในด้านการเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงปรับและพัฒนาโครงการต่าง ๆ ให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการได้ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผลจากงานวิจัยนี้ ยังสามารถนำไปเป็นต้นแบบให้กับท่าอากาศยานอื่น ๆ ในการประเมินคุณภาพการให้บริการด้วยรูปแบบใหม่ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ได้อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ธนกร ศรีไชย ธีรา เอรารัตน์ และชินภัทร คันทมนิต. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว: กรณีของธุรกิจโฮมสเตย์ในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(3), 35-48.
- นิมาณี หนะยิวาเงาะ ไกรทพันธ์ เตมียวิทย์จร และอมรเทพ มณีเนียม. (2563). คุณภาพการบริการของระบบปัญญาประดิษฐ์แบบประมวลผลภาษาธรรมชาติเพื่อส่งเสริมการเป็นเจ้าบ้านที่ดีของอำเภอเบตง จังหวัดยะลา. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(4), 96-108.
- ประกาศิต รักษาแก้ว และไพฑูรย์ มนต์พานทอง. (2561). คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 13(46), 33-44.
- วิทยา ประจักษ์โก และศิริมา แก้วเกิด. (2564). ประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการกับฝ่ายปฏิบัติการโลจิสติกส์ บริษัทโรงงานน้ำตาล MM ในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 13 (1), 84-99.
- Airports Council International. (2021). *Airport Service Quality (ASQ)*. Retrieved May 6, 2021, from <https://aci.aero/customer-experience-asq/>.
- Al-Otaibi, S., Alnassar, A., Alshahrani, A., Al-Mubarak, A., Albugami, S., Almutiri, N., & Albugami, A. (2018). Customer satisfaction measurement using sentiment analysis. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 9 (2), 106-117.
- Azzopardi, E., & Nash, R. (2013). A critical evaluation of importance–performance analysis. *Tourism Management*, 35, 222-233.
- Becker, I., Parkin, S., & Sasse, M. A. (2016). Combining qualitative coding and sentiment analysis: deconstructing perceptions of usable security in organisations. Paper presented at *the {LASER} Workshop: Learning from Authoritative Security Experiment Results ({LASER} 2016)*.
- Bezerra, G.C.L., & Gomes, C.F. (2016). Measuring Airport Service Quality: A Multidimensional Approach. *Journal of Air Transport Management*, 53, 85-93.
- Bi, J.-W., Liu, Y., Fan, Z.-P., & Zhang, J. (2019). Wisdom of crowds: Conducting importance-performance analysis (IPA) through online reviews. *Tourism Management*, 70, 460-478.
- Culotta, A., & Cutler, J. (2016). Mining brand perceptions from twitter social networks. *Marketing science*, 35 (3), 343-362.
- Dhini, A., & Kusumaningrum, D. A. (2018). Sentiment analysis of airport customer reviews. Paper presented at *the 2018 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21 (7), 492–506.
- Gitto, S., & Mancuso, P. (2017). Improving airport services using sentiment analysis of the websites. *Tourism Management Perspectives*, 22, 132–136.

- Kankaew, K. (2015). Suvarnabhumi Airport's Service Quality from the Passengers' Perspective. *Journal of Multidisciplinary in Social Sciences*, 11 (3), 88-96.
- Lacic, E., Kowald, D., & Lex, E. (2016). High enough? explaining and predicting traveler satisfaction using airline reviews. Paper presented at the *Proceedings of the 27th ACM Conference on Hypertext and Social Media*.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1 (2), 172-198.
- Lee, K., & Yu, C. (2018). Assessment of airport service quality: A complementary approach to measure perceived service quality based on Google reviews. *Journal of Air Transport Management*, 71, 28-44.
- Lewis, C., & Mehmet, M. (2020). Does the NPS® reflect consumer sentiment? A qualitative examination of the NPS using a sentiment analysis approach. *International Journal of Market Research*, 62 (1), 9-17.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41 (1), 77-79.
- Martin-Domingo, L., Martin, J. C., & Mandsberg, G. (2019). Social media as a resource for sentiment analysis of Airport Service Quality (ASQ). *Journal of Air Transport Management*, 78, 106-115.
- Mimbs, B. P., Boley, B. B., Bowker, J., Woosnam, K. M., & Green, G. T. (2020). Importance-performance analysis of residents' and tourists' preferences for water-based recreation in the Southeastern United States. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 31, 100324.
- Misopoulos, F., Mitic, M., Kapoulas, A., & Karapiperis, C. (2014). Uncovering customer service experiences with Twitter: the case of airline industry. *Management Decision*, 52 (4), 705-723.
- Nam, S., & Lee, H. C. (2019). A text analytics-based importance performance analysis and its application to airline service. *Sustainability*, 11 (21), 6153.
- Pabedinskaite, A., & Akstinaite, V. (2014). Evaluation of the airport service quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 110 (2014), 398 – 409.
- Song, S., Kawamura, H., Uchida, J., & Saito, H. (2019). Determining tourist satisfaction from travel reviews. *Information Technology & Tourism*, 21 (3), 337-367.
- Wang, A., Zhang, Q., Zhao, S., Lu, X., & Peng, Z. (2020). A review-driven customer preference measurement model for product improvement: sentiment-based importance–performance analysis. *Information Systems and e-Business Management*, 18 (1), 61-88.

คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากร ในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอล

Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior of the Employee in Metallurgy and Materials Industry: The Canonical Correlation Analysis

คมกริช นันทะโรจพงษ์*

Khomkrit Nantharojphong*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์คานอนิคอลระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ จำนวน 320 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอล ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์การมากที่สุด มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่มากที่สุด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอล พบว่า คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นอย่างมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล เท่ากับ 0.718 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรทั้งสองชุดได้ร้อยละ 51.6 ชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าน้ำหนักคานอนิคอลระหว่าง $|0.449|$ - $|0.723|$ ประกอบด้วยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิและความยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสมดุลของงานและชีวิต ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ตามลำดับ ส่วนชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์การ มีค่าน้ำหนักคานอนิคอลระหว่าง $|0.610|$ - $|0.891|$ ประกอบด้วยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม และพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ตามลำดับ โดยผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อสนับสนุนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การให้เกิดกับบุคลากรทุกคน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับการขับเคลื่อนธุรกิจให้อุตสาหกรรมโลหะและวัสดุให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

* 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 study the level of quality of work life and organizational citizenship behavior of the employee in metallurgy and materials Industry and 2) to study the canonical correlation between quality of work life and organizational citizenship behavior of the employee in metallurgy and materials industry. Data were collected by using a questionnaire. The sample consisted of 320 operating employees who was working for metallurgy and materials factories. Data analyses were conducted by using the canonical correlation analysis. The research results revealed that the overall of quality of work life of the employee in metallurgy and materials industry was at a medium level, the highest level of quality of work life was good relationship in the organization. The overall of organizational citizenship behavior was at a high level, the highest level of organizational citizenship behavior was conscientiousness. The canonical correlation analysis showed that the quality of work life correlated with the organizational citizenship behavior, the canonical correlation coefficient was 0.718 that explained the correlation between canonical variables at 51.6%. The canonical loading of quality of work life was between |0.449| - |0.723| consisted of right and equality, job security and advancement, good relationship in the organization, work environment, work-life balance, compensation, and potential development opportunity, respectively. The canonical loading of organizational citizenship behavior was between |0.610| - |0.891| consisted of conscientiousness, altruism, civic virtue, courtesy, and sportsmanship, respectively. The results can be applied to reinforce the quality of work life for supporting organizational citizenship behavior of employee that is vital characteristics for driving businesses in metallurgy and materials industry to achieve competitiveness.

Keywords : Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior

1. บทนำ

ภาคอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากอุตสาหกรรมผลิตของไทยมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับอุตสาหกรรมโลกหลายประเภท ด้วยบทบาทการเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมสำคัญ แรงงานจากภาคการเกษตรมีการโยกย้ายมาเป็นแรงงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการจำนวนมาก จากข้อมูลภาวะการทำงานของประชากร จำแนกตามประเภทธุรกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี 2563 พบว่ามีแรงงานอยู่ในภาคการผลิตถึง 5,423,880 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) ซึ่งไม่อาจปฏิเสธได้ว่าความสามารถในการแข่งขันของประเทศมีปัจจัยพื้นฐานของระบบคือกำลังแรงงานประเทศที่มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานได้ดีย่อมส่งผลให้มีรากฐานทางเศรษฐกิจที่แข็งแกร่งและมั่นคง (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2554)และเมื่อพิจารณาเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ของสหประชาชาติพบว่าประเด็นเรื่องคุณภาพชีวิตที่ดีถูกกำหนดขึ้นเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้มุ่งเน้นให้ทรัพยากรบุคคลของประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงทวีความสำคัญมากขึ้นด้วยมุมมองที่ให้ความสำคัญกับคนในฐานะทรัพยากร

ที่สำคัญและเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, 2562)

ทุกองค์การต่างมีทรัพยากรมนุษย์เป็นโครงสร้างที่สำคัญแห่งความสำเร็จ ทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทต่อการได้มาซึ่งผลลัพธ์เชิงบวกที่พึงปรารถนาขององค์การ (Al-Adamat & Alserhan, 2020) กล่าวได้ว่าเป็นผู้ออกแบบการตัดสินใจขององค์การ เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ (Davoudi & Gadimi, 2017) โดยขณะที่องค์การมุ่งมั่นในการนำเสนอคุณค่าต่าง ๆ ให้กับลูกค้าผ่านวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสร้างความสัมพันธ์อันดีและการยกระดับคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง บุคลากรเป็นพลังสำคัญในทุก ๆ ความพยายามดังกล่าว สิ่งหนึ่งที่องค์การควรให้ความสำคัญคือการสร้างความมั่นใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน (Alserhan, Al-Adamat, & Al-Adamat, 2021) เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการแข่งขันด้วยการสร้างไว้ซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงย่อมเป็นการเติมเต็มความต้องการของบุคลากรพร้อมๆ กับการเติมเต็มเส้นทางการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมาย (Mohamed, El-Fattah, & Mohamed, 2018) ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพและการพัฒนาของบุคลากรโดยตรง อันหมายรวมถึงการมีความสุขและนำไปสู่ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต บริบทของคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงไม่ได้แค่เพียงส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเท่านั้น แต่ยังมีความสัมพันธ์ต่อวิถีชีวิตส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนและเปรียบเสมือนศูนย์รวมของความคาดหวัง ความปรารถนา และความศรัทธาของบุคลากร (Singh, 2017)

แม้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำมาทั้งประสิทธิผลขององค์การที่สูงขึ้นและการยกระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ แต่อีกหนึ่งผลลัพธ์ที่เหนือกว่าผลที่ได้จากงานและมีคุณค่าต่อองค์การเป็นอย่างมากคือการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ การให้ความสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นหนึ่งในกิจกรรมสร้างแรงจูงใจขององค์การต่าง ๆ เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกลไกที่สามารถใช้อธิบายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การได้ (Davoudi & Gadimi, 2017) พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การจึงเปรียบเสมือนคุณลักษณะเชิงสังคมของบุคลากรที่เพิ่มพูนขึ้นตามปฏิสัมพันธ์เชิงพฤติกรรมบนพื้นฐานของการให้รางวัลทางสังคม บุคลากรที่มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การสามารถขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาองค์การที่ยั่งยืนได้ด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่หรือมีพฤติกรรมเกินไปกว่าบทบาทที่ถูกกำหนดหรือคาดหวังจากองค์การ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การไปสู่ความเจริญก้าวหน้า การปรับใช้แนวคิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การจึงมีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ และความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การ (Noori & Sargolzaei, 2017)

อย่างไรก็ตามงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การที่ผ่านมาพบว่าส่วนใหญ่มักศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในฐานะตัวแปรเชิงสาเหตุหนึ่งของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การซึ่งเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งปรากฏทั้งในรูปแบบการมีอิทธิพลทางตรง (Alfonso et al., 2016; Kim et al., 2017; Mohammadi, Kiumarsi, & Hashemi, 2016 ; Nair, 2013; Rivera, Sari, & Damayanti, 2019; Traiyotee, Taeporamaysamai, & Saksamrit, 2019; Zurahmi, Masdupi, & Patrisia, 2019) และอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน (Rahayu, Harianto, & Saragih, 2019) ความผูกพันในงานและอาชีพ (Khan & Chen, 2017) ความผูกพันต่อองค์การ (Aisyah & Wartini, 2016; Akar, 2018; Pradhan, Jena, & Kumari, 2016) เป็นต้น และแม้จะมีการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การมาพอสมควร แต่งานวิจัยที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรดังกล่าวยังคงพบไม่มากนัก และส่วนใหญ่เป็น

การศึกษาในบริบทที่แตกต่างกันไป เช่น บุคลากรทางการศึกษา (Ebby Joseph Idicula, 2020; Davoudi & Gadimi, 2017; Ibraheem & Kora, 2015) บุคลากรทางด้านการพยาบาล (Elnahas, Abed Ali Osman, & Elsayed Elsayad, 2020) บุคลากรของโรงแรม (Ma et al., 2011) เป็นต้น งานวิจัยที่มุ่งศึกษาในบริบทขององค์การในอุตสาหกรรมการผลิตต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุยังมีค่อนข้างน้อย นอกจากนี้งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของสองตัวแปรดังกล่าวในลักษณะของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัลยังมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัลจะช่วยในการหาแบบแผนความสัมพันธ์เพื่อให้สามารถอธิบายปรากฏการณ์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การได้อย่างแม่นยำมากขึ้น ทำให้เกิดความเที่ยงตรงทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งช่วยในการวิเคราะห์การส่งผลซึ่งกันและกันระหว่างสองตัวแปรดังกล่าวให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

อุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจัดเป็นอุตสาหกรรมขั้นพื้นฐานของประเทศที่มีบทบาทสำคัญ เนื่องจากโลหะและวัสดุเป็นวัตถุดิบพื้นฐานที่นำไปใช้สำหรับอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ จำนวนมาก เช่น อุตสาหกรรมก่อสร้าง อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องใช้ในครัวเรือน เป็นต้น (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2557) ในปี 2562 ที่ผ่านมาเฉพาะโลหะประเภทเหล็กทั่วทั้งโลกมีความต้องการสูงถึง 1,767 ล้านตัน โดยในแต่ละปีประเทศไทยมีมูลค่าการผลิตและการบริโภคโลหะของประเทศหลายแสนล้านบาท (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2563) อุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจึงถือเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมหนักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศจำนวนมาก เนื่องจากอัตราการบริโภคผลิตภัณฑ์ของประชาชนและภาคอุตสาหกรรมยังมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามแม้อุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจะมีการเจริญเติบโตและพัฒนาทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว แต่ก็ยังมีจุดอ่อนที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนหลายด้าน โดยเฉพาะด้านแรงงาน จากข้อมูลการสำรวจสภาพแรงงานเฉพาะในอุตสาหกรรมเหล็ก ประจำปีงบประมาณ 2557 พบว่าหนึ่งในสาเหตุที่แรงงานลาออกมากที่สุดคือการได้รับค่าตอบแทนน้อยและความต้องการเปลี่ยนสายงาน สถานประกอบการจึงมีแนวโน้มที่จะหาแรงงานทดแทนได้ยากขึ้น ประกอบกับสภาพการจ้างแรงงานส่วนใหญ่มีการจ้างงานล่องเวลาทั้งในช่วงเวลากลางคืนและในวันหยุด และการเกิดอุบัติเหตุในช่วงเวลาทำงานที่มักเกิดจากการถูกของมีคมบาดและการบาดเจ็บจากการกระแทก (สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย, 2557) จากสถานการณ์ดังกล่าว สถานประกอบการต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจึงมีอาจจะเล็งเห็นความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ผู้ประกอบการจึงต้องยกระดับความสามารถในการแข่งขันไปพร้อม ๆ กับการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งควรได้รับการพัฒนาทั้งในด้านทักษะฝีมือแรงงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมเชิงบวกในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผลและความสำคัญข้างต้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ จึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญ เพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ อันจะมีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์การในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุให้เกิดความยั่งยืน มีความสามารถในการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ

3. การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

3.1 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) (Blau, 1964) เป็นทฤษฎีที่มีกระบวนการที่ถูกระบุที่ใช้ในศาสตร์ต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย เช่น การจัดการ จิตวิทยาสังคม และมานุษยวิทยา โดยมีฐานคิดว่าสังคมประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยนระหว่างกันตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (Mitchell, Cropanzano, & Quisenberry, 2012) ทรัพยากรต่าง ๆ ถูกแลกเปลี่ยนผ่านกระบวนการเชิงพึ่งพิงกัน เมื่อฝ่ายหนึ่งมอบสิ่งที่ดีหรือไม่ดีให้อีกฝ่ายหนึ่งแล้วก็ย่อมมีแนวโน้มที่จะได้รับสิ่งที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกลับคืนมา (Gergen, 1969; Gouldner, 1960) การแลกเปลี่ยนทางสังคมจึงเป็นคุณลักษณะของความไว้วางใจระหว่างองค์การบุคลากรที่เหนือกว่าการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และเป็นเสมือนพันธสัญญาของทั้งสองฝ่ายบนพื้นฐานของประสบการณ์ที่ได้รับไม่ใช่เกิดจากการต่อรองระหว่างกัน (ชญาธิ์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุไร, 2556) ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีดังกล่าวมาเป็นทฤษฎีพื้นฐานในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคลากรและองค์การที่มีลักษณะเป็นพลวัต กล่าวคือคุณภาพชีวิตในการทำงานจัดเป็นปัจจัยประการหนึ่งซึ่งมีบทบาทในฐานะทรัพยากรที่องค์การสามารถสนับสนุนให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ทั้งยังมีส่วนช่วยบรรเทาความกดดันต่าง ๆ อันเป็นต้นเหตุของความเครียดและความเหนื่อยหน่าย ในขณะที่เดียวกันเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะมีแนวโน้มที่จะตอบสนององค์การด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากมโนทัศน์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และการศึกษาเชิงประจักษ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

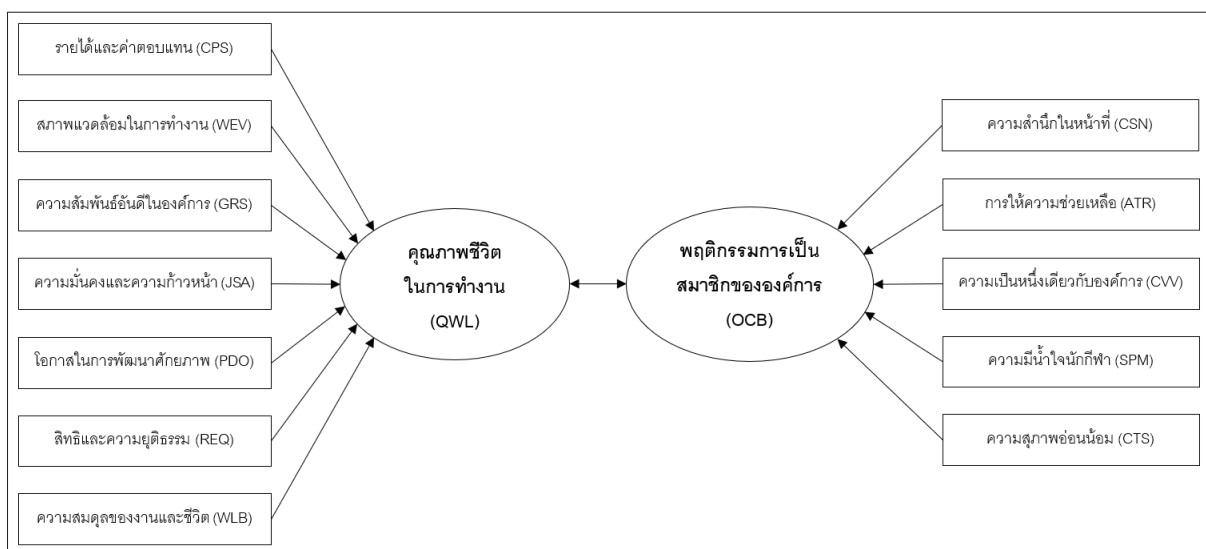
3.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นการรับรู้และความคิดของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การในหลากหลายมิติว่าตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้จนทำให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีหรือไม่ (Cascio, 1998) ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของงานและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อชีวิตการทำงานของบุคลากร (Bagtasos, 2011) คุณภาพชีวิตในการทำงานยังเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของประสบการณ์ของบุคลากรในองค์การ (Employee Experience) (Saklani, 2004) ประกอบกับสังคมปัจจุบันผลักดันให้องค์การหลายแห่งหันกลับมาตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมให้พนักงานมีสมดุลชีวิตการทำงานที่ดี (Work Life Balance) ให้มีความสำคัญกับทุนมนุษย์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์การไปสู่ความยั่งยืน คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับปฏิริยาตอบสนองของบุคลากรต่อการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจในการทำงาน สุขภาพจิตของบุคลากร และพฤติกรรมอันเป็นที่พึงประสงค์ขององค์การ โดย Walton (1974) และ Huse และ Cummings (1985) ได้ระบุมิติองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สอดคล้องกัน 7 ประการ ซึ่งสามารถจำแนกเป็นทั้งมิติดั้งเดิมและมิติร่วมสมัย (Padala & Suryanarayana, 2010) มิติดั้งเดิม ได้แก่ รายได้ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์อันดีในองค์การ ส่วนมิติร่วมสมัย ได้แก่ ความมั่นคงและก้าวหน้า โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง สิทธิและความยุติธรรมในองค์การ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต

3.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การได้ระบุไว้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากดุลยพินิจของบุคลากรเอง (Kohan & Mazmanian, 2003; Organ, 1988) บุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรจะมีพฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถและความพยายามโดยมิได้คำนึงว่าสิ่งนั้นเป็นบทบาทหน้าที่ของตนหรือไม่ หากแต่หากกระทำไปด้วยปรารถนาจะเห็นองค์การประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง (ชญาธิ์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุไร, 2556) พฤติกรรมดังกล่าวสามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบคือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Compliance) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในรูปแบบของการตระหนักรู้ ยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขององค์การ และ

พฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรม การอาสาที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน (Organ & Ryan, 1995) ทั้งนี้ Organ (1988) Greenberg และ Baron (1997) ได้จำแนกพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การที่สอดคล้องกัน แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ คือ 1) พฤติกรรม การสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่มุ่งปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จ (In-role Behavior) และจัดเป็นพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การในขั้นพื้นฐาน 2) พฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นที่ประสบปัญหา 3) พฤติกรรม ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรม การมีส่วนร่วมกับวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การ 4) พฤติกรรม ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมที่ยินดียอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยทัศนคติเชิงบวก และ 5) พฤติกรรม ความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเคารพและให้เกียรติ

จากฐานคติของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมและความเชื่อมโยงของมโนทัศน์จึงนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1
กรอบแนวคิดการวิจัย



4. ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุในจังหวัดสมุทรปราการซึ่งเป็นสถานประกอบการที่เคยได้รับรางวัลด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน จำนวน 6 สถานประกอบการ มีจำนวนบุคลากรระดับปฏิบัติการ 3,546 คน คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967) กำหนดขนาดของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยคิดค่าความคลาดเคลื่อนของสัดส่วนประชากรเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 359 ตัวอย่าง นอกจากนี้ได้พิจารณาเกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัลของ Stevens (1986) ซึ่งได้เสนอว่าขนาดของตัวอย่างที่มีความเหมาะสม คือ

อย่างต่ำ 20 เท่าของจำนวนตัวแปร โดยการวิจัยนี้มีตัวแปรที่ศึกษาทั้งสิ้น 12 ตัวแปร จึงควรมีขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ 240 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีจำนวนการตอบกลับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 320 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.14

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1) ชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน (Compensation: CPS) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment: WEV) ด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์กร (Good Relationship in the organization: GRS) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (Job Security and Advancement: JSA) ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (Potential Development Opportunities: PDO) ด้านสิทธิและความยุติธรรม (Right and Equality: REQ) และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work-life Balance: WLB)

2) ชุดตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ประกอบด้วย พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness: CSN) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism: ATR) พฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร (Civic Virtue: CVV) พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship: SPM) และพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy: CTS)

4.3 เครื่องมือในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับระดับความคิดเห็น โดยส่วนที่ 2 เป็นคำถามประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีคำถาม 7 ด้าน รวม 24 ข้อ พัฒนาข้อคำถามจากแนวคิดของ Walton (1974) และ Huse and Cummings (1985) และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีคำถาม 5 ด้าน รวม 20 ข้อ โดยประยุกต์ใช้ข้อคำถามของ Organ (1988) และ Podsakoff et al. (2009)

4.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ด้วยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาและหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งมีค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) มากกว่า 0.50 (Rovinelli & Hambleton, 1976) และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งทุกด้านมีค่ามากกว่า 0.70 (Nunnally, 1978) แสดงว่าเครื่องมือมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการทางสถิติ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยอาศัยเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นและแปลความหมายของ Best และ Kahn (1998) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความเห็นในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับน้อยที่สุด ส่วนการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ คานินิคอลระหว่างตัวแปร โดยตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของตัวแปรแต่ละชุด การตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปร และการตรวจสอบค่าที่เป็น Outlier และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

สหสัมพันธ์คานอนิคอล โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล ค่าประมาณความแปรปรวนร่วมกันของตัวแปร
ค่า Wilks' lambda ค่า Canonical Loading ค่า Canonical Cross-Loading เป็นต้น

5. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 31-39 ปี รองลงมา
มีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์การ
จนถึงปัจจุบันตั้งแต่ 5-9 ปี

2. ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.43, S.D.=0.50) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์การ ($\bar{X}$ = 3.99,
S.D.=0.83) รองลงมาคือด้านสิทธิและความยุติธรรม ($\bar{X}$ = 3.59, S.D.=0.71) ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ($\bar{X}$ =
3.39, S.D.=0.69) ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ($\bar{X}$ = 3.38, S.D.=0.75) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ($\bar{X}$ =
3.29, S.D.=0.73) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.18, S.D.=0.76) และด้านค่าตอบแทน ($\bar{X}$ = 3.15,
S.D.=0.86) ตามลำดับ

3. ระดับของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ในภาพรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.62, S.D.=0.48) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X}$ =
3.81, S.D.=0.59) รองลงมาคือพฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ ($\bar{X}$ = 3.73, S.D.=0.59) และพฤติกรรมทำให้
ความช่วยเหลือ ($\bar{X}$ = 3.58, S.D.=0.58) พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ($\bar{X}$ = 3.51, S.D.=0.58) และพฤติกรรมความ
สุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X}$ = 3.48, S.D.=0.64) ตามลำดับ

4. การตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ของตัวแปรพิจารณาจากค่าความเบ้
(Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -0.478 ถึง 0.463 ซึ่งมีค่าสัมบูรณ์
ไม่เกิน 3 และมีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -0.397 ถึง 0.568 ซึ่งมีค่าสัมบูรณ์ไม่เกิน 8 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ยอมรับ (Kline,
2011) และพิจารณาจาก Normal Q-Q Plot และ BoxPlot พบว่าข้อมูลกระจายตัวอยู่ใกล้เคียงกับเส้นตรง แสดงว่าข้อมูล
มีการแจกแจงแบบปกติ

5. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (r) ระหว่างตัวแปรในชุดคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า มีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.121-0.673
ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าอยู่
ระหว่าง 0.124-0.607 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในชุดตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ มีค่าอยู่
ระหว่าง 0.121-0.673 ซึ่งตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.8 (Cooper, Schindler, & Sun, 2006)
ซึ่งแสดงว่าไม่ก่อให้เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุของตัวแปร (Multicollinearity) สามารถนำไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไปได้ ดังแสดง
ในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร

	CPS	WEV	GRS	JSA	PDO	REQ	WLB	CSN	ATR	CVV	SPM	CTS
CPS	1											
WEV	.319**	1										
GRS	.318**	.299**	1									
JSA	.607**	.334**	.291**	1								
PDO	.491**	.215**	.305**	.418**	1							
REQ	.368**	.340**	.518**	.365**	.124*	1						
WLB	.245**	.366**	.302**	.395**	.185**	.370**	1					
CSN	.350**	.384**	.485**	.416**	.246**	.524**	.431**	1				
ATR	.379**	.447**	.375**	.541**	.311**	.373**	.444**	.664**	1			
CVV	.346**	.460**	.489**	.324**	.298**	.424**	.341**	.673**	.599**	1		
SPM	.308**	.245**	.327**	.292**	.121*	.427**	.236**	.456**	.456**	.479**	1	
CTS	.443**	.296**	.263**	.357**	.266**	.356**	.284**	.514**	.464**	.573**	.524**	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอลระหว่างชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ประกอบด้วยฟังก์ชันคานอนิคอล 5 ฟังก์ชัน ดังตาราง 2

ตาราง 2 สหสัมพันธ์คานอนิคอลระหว่างชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานกับชุดตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ

Canonical Function (F)	Canonical Correlation (Rc)	Square Canonical (Rc ²)	Eigenvalue (λ)	PCT of Var	Wilks' Lambda (Λ)	F	df	p-value
1	0.718**	0.516	1.064	72.76	0.334	11.055	35	0.000
2	0.399**	0.159	0.190	12.96	0.689	5.070	24	0.000
3	0.330**	0.109	0.123	8.38	0.819	4.268	15	0.000
4	0.267**	0.071	0.077	5.24	0.920	3.312	8	0.001
5	0.097	0.009	0.010	0.66	0.991	0.997	3	0.395

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 2 ฟังก์ชันคานอนิคอลที่ 1 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล (Rc) เท่ากับ 0.718 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยชุดตัวแปรทั้งสองชุดมีความแปรปรวนร่วมกัน ร้อยละ 51.6 (Rc² = 0.516)

ฟังก์ชันคานอนิคอลที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล เท่ากับ 0.399 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยชุดตัวแปรทั้งสองชุดมีความแปรปรวนร่วมกัน ร้อยละ 15.9 (Rc² = 0.159)

ฟังก์ชันคานอนิคอลที่ 3 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล เท่ากับ 0.330 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยชุดตัวแปรทั้งสองชุดมีความแปรปรวนร่วมกัน ร้อยละ 10.9 (Rc² = 0.109)

ฟังก์ชันคานอนิคอลที่ 4 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล เท่ากับ 0.267 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยชุดตัวแปรทั้งสองชุดมีความแปรปรวนร่วมกัน ร้อยละ 7.10 ($R^2 = 0.071$)

ขณะที่ฟังก์ชันคานอนิคอลที่ 5 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล เท่ากับ 0.097 ค่า p-value เท่ากับ 0.395 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงไม่นำมาพิจารณาค่าน้ำหนักคานอนิคอล ส่งผลให้มีฟังก์ชันคานอนิคอลที่ใช้ อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ 4 ฟังก์ชัน คือ ฟังก์ชันคานอนิคอลที่ 1-4 ในการเลือกฟังก์ชันเพื่อแปลผลการ วิเคราะห์ ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล (สุวิมล ติรภานันท์, 2555) ซึ่งพบว่าฟังก์ชันที่ 1 มีค่าสูง ที่สุดซึ่งหมายถึงตัวแปรทั้งสองชุดสามารถอธิบายซึ่งกันและกันได้ร้อยละ 51.6 นอกจากนี้ค่า Eigenvalue ที่มีค่ามากกว่า 1 มีเพียงฟังก์ชันเดียว โดยมีร้อยละความแปรปรวนที่อธิบายเรื่องนี้ได้ร้อยละ 72.76 แสดงว่าชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตใน การทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก (ชัยวิจิต เขียวชนะ, 2558) ผู้วิจัย จึงเลือกฟังก์ชันคานอนิคอลที่ 1 ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์คานอนิคอลของชุดตัวแปรในฟังก์ชันที่ 1

ตัวแปร	ฟังก์ชันที่ 1			
	Canonical Weight	Canonical Loading	Canonical Cross-Loading	Square Structure Coefficient (%)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)				
ค่าตอบแทน (CPS)	-0.062	-0.072	-0.602	0.518
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (WEV)	-0.287	-0.375	-0.673	14.062
ความสัมพันธ์อันดีในองค์การ (GRS)	-0.292	-0.353	-0.703	12.461
ความมั่นคงและความก้าวหน้า (JSA)	-0.274	-0.375	-0.709	14.063
โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (PDO)	-0.079	-0.106	-0.449	1.124
สิทธิและความยุติธรรม (REQ)	-0.258	-0.366	-0.723	13.396
ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (WLB)	-0.226	-0.328	-0.653	10.758
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (OCB)				
การสำนึกในหน้าที่ (CSN)	-0.376	-0.633	-0.891	40.069
การให้ความช่วยเหลือ (ATR)	-0.403	-0.694	-0.878	48.164
ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ (CVV)	-0.245	-0.413	-0.829	17.057
ความมีน้ำใจนักกีฬา (SPM)	-0.099	-0.171	-0.610	2.924
ความสุภาพอ่อนน้อม (CTS)	-0.074	-0.115	-0.646	1.323

จากตาราง 3 ฟังก์ชันคานอนิคอลที่ 1 เมื่อพิจารณาค่าสัมบูรณ์ของสัมประสิทธิ์โครงสร้าง พบว่า ชุดตัวแปร คุณภาพชีวิตในการทำงานและชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในรายด้านทุกตัวมีค่าสัมบูรณ์ของค่า สัมประสิทธิ์โครงสร้างสูงกว่า 0.30 ทุกตัว จึงสามารถแปลความหมายของรูปแบบความสัมพันธ์ตามฟังก์ชัน (ชัยวิจิต เขียวชนะ, 2558) โดยทุกตัวมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือหากบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิและความยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์อันดีใน

องค์การ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับสูง บุคลากรจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือ ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ ความมีน้ำใจนักกีฬา และความสุภาพอ่อนน้อม อยู่ในระดับสูงขึ้นไปเช่นกัน

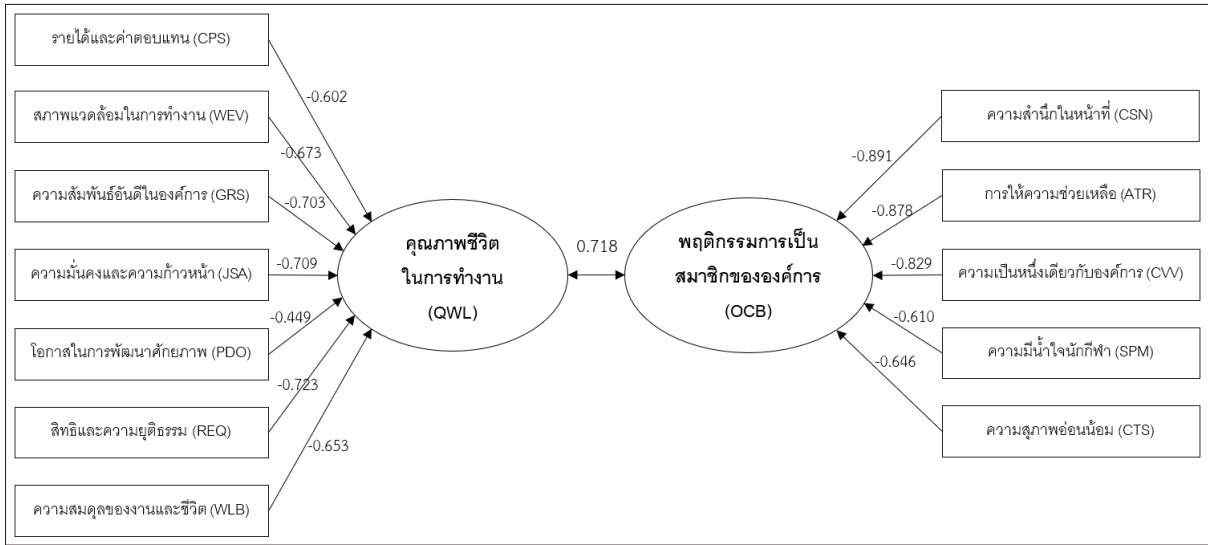
เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่าตัวแปรคาโนนิคัลของคุณภาพชีวิตในการทำงานทำนายอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมได้สูงทั้ง 7 ตัว โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิและความยุติธรรม มีค่าน้ำหนักคาโนนิคัลสูงที่สุด (-0.723) รองลงมาคือด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (-0.709) ด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์การ (-0.703) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (-0.673) ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (-0.653) ด้านค่าตอบแทน (-0.602) และด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (-0.449) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรคาโนนิคัลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การทำนายอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมได้สูงทั้ง 5 ตัว โดยพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีค่าน้ำหนักคาโนนิคัลสูงที่สุด (-0.891) รองลงมาคือพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (-0.878) พฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ (-0.829) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (-0.646) และพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (-0.610) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่า Canonical cross-loading พบว่าในชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์กับ Canonical Function ของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่ากับ -0.891, -0.878, -0.829, -0.610 และ -0.646 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอธิบายได้ด้วยชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 79.39 (-0.891^2) , 77.09 (-0.878^2) , 68.72 (-0.829^2) , 37.21 (-0.610^2) และ 41.73 (-0.646^2) ตามลำดับ ส่วนในชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่า Canonical cross-loading เท่ากับ -0.602, -0.673, -0.703, -0.709, -0.449, -0.723 และ -0.653 ตามลำดับ หมายความว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานอธิบายได้ด้วยชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ร้อยละ 36.24, 45.29, 49.42, 50.27, 20.16, 52.27 และ 42.64 ตามลำดับ

ผลจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัลแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุต่างมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสนับสนุนฐานคิดตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ผู้บริหารสามารถใช้ตัวแปรต่าง ๆ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรได้ โดยชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายร่วมกับชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ร้อยละ 66.6 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยจึงนำเสนอตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ดังรูปภาพประกอบ 2

รูปภาพประกอบ 2

รูปแบบความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ



6. การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ พบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกคอลอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจัดเป็นอุตสาหกรรมหนักที่เป็นพื้นฐานของการผลิตเครื่องมือเครื่องจักรและสินค้าอุตสาหกรรมหลายชนิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งรถยนต์และชิ้นส่วน เครื่องใช้ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ บรรจุภัณฑ์ และวัสดุก่อสร้างต่าง ๆ สถานการณ์ความต้องการของโลหะและวัสดุต่าง ๆ ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องผลักดันให้อุตสาหกรรมโลหะและวัสดุเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยทรัพยากรการผลิตค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ต้องอาศัยวัตถุดิบทั้งจากธรรมชาติและจากโรงงานย่อยหลายประเภท ที่สำคัญคืออุตสาหกรรมดังกล่าวต้องใช้กำลังแรงงานที่มีฝีมือ เทคนิค และความชำนาญในการปฏิบัติงานกับเครื่องจักรกลและเครื่องมือจำนวนมาก และด้วยงานด้านการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีลักษณะของงานที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายทั้งจากอุบัติเหตุในการทำงาน ความเหนื่อยล้า และความเจ็บป่วย จากเหตุผลดังกล่าวจึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีการรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์การ และด้านสิทธิและความยุติธรรม เป็นเพียงสองด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของโรงงานอุตสาหกรรมที่แม้ว่าจะมีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่และความรู้ความสามารถ แต่บุคลากรทุกส่วนงานต้องมีการประสานกันตลอดเวลาเนื่องด้วยลักษณะของการผลิตโลหะและวัสดุที่ทุกกิจกรรมมีความสัมพันธ์และต่อเนื่องกันโดยตลอด ประกอบกับสถานประกอบการที่ผู้วิจัยศึกษาครั้งนี้เป็นสถานประกอบการที่มีแนวปฏิบัติด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงานที่ดี และมีการดำเนินการด้านแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง บางแห่งมีสหภาพแรงงานเป็นศูนย์กลางของแรงงาน มีบทบาทในการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือกับแรงงาน ซึ่งอาจมีส่วนสำคัญทำให้บุคลากรรับรู้ถึงความสัมพันธ์อันดีในองค์การและได้รับสิทธิและความยุติธรรมต่าง ๆ ที่พึงได้รับจากองค์การ

อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพรมิตร กุลกาลยีนยง, วาสนา ศรบุญทอง และกรรณิการ์ แซ่เซ็ม (2562) และหยุนเฮา เฮ และซิดนีย์ วิสิฐนิกิจา (2561) ที่ต่างพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการผลิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศสุนทร บุญชูเดช (2558) ที่พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตขึ้นส่วนเพื่อการส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทคมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตด้านการบูรณาการทางสังคมเป็นหนึ่งในสามด้านที่พนักงานรับรู้มากที่สุด ขณะที่การศึกษาของรสสุคนธ์ ภูน้อย และ ซิดนีย์ วิสิฐนิกิจา (2561) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์เป็นสามอันดับแรกที่พนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครมีความพึงพอใจสูงสุด ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาลิตา พรหมมาตร์, จีราพัชร พลอยนิลเพชร และเบญจจิรา รัชตพันธนากร (2563) ที่พบว่าพนักงานโรงงานแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดสงขลามีคุณภาพชีวิตด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีความตระหนักและรับผิดชอบในหน้าที่ ปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากสถานประกอบการซึ่งมีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรม ได้มีการกำหนดกฎระเบียบ วิธีการและมาตรฐานการดำเนินงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน เช่น นโยบายและกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน มาตรฐานอุตสาหกรรม มาตรฐานคุณภาพต่าง ๆ บุคลากรแต่ละคนถูกกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งวัฒนธรรมองค์การอุตสาหกรรมที่ส่วนใหญ่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบกับสถานประกอบการที่ผู้วิจัยศึกษามีการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างยาวนานอาจมีส่วนทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีความผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ ทั้งพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role behavior) เช่น การมีความรับผิดชอบในงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายต่าง ๆ ที่องค์การกำหนด และพฤติกรรมเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การปรารถนาและเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้องค์การก้าวหน้า โดยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสองอันดับแรกคือพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ ซึ่งจากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น บุคลากรจึงปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การเสมอ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์การ และเพื่อให้ผลผลิตมีคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมที่กำหนด ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของเสาวลักษณ์ เพชรปานกัน, สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ และแก้วตา ผู้พัฒพงษ์ (2560) ที่พบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมน้ำตาลมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับสูงที่สุด เช่นเดียวกับการศึกษาของนิสาชล รัตนมณี และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2562) ที่พบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับต่าง ๆ จึงเกิดความพึงพอใจและเต็มใจทำงานให้สำเร็จ รวมทั้งตอบแทนด้วยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมและพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬาเป็นสองด้านที่บุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริบทของงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องมีการปฏิบัติงานตามคำสั่งและมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนจึงอาจมีผลทำให้บุคลากรมีการแสดงออกพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกันที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา

3. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอยู่ในระดับสูง ซึ่งกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในด้านสิทธิและความยุติธรรม ได้รับการปฏิบัติต่าง ๆ จากองค์การในฐานะที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ และได้รับประโยชน์ต่าง ๆ ที่เท่าเทียมกับผู้อื่น มีความมั่นคงในการจ้างงาน และการมีความสัมพันธ์อันดีภายในองค์การ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นความต้องการของบุคลากรที่เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow จัดอยู่ในกลุ่มความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) และความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ตามทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972) ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม กล่าวคือหากบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุได้รับการดูแลจากองค์การให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมมีผลเกี่ยวเนื่องไปยังการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การตามที่ทุกองค์การปรารถนา เกิดเป็นความรู้สึกเชิงบวกที่มีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นเป็นไปในทิศทางที่ดีและแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์การ (ธวัชชัย รัชสมบัติ, จินดารัตน์ ปิรมณี และพงศธร ดันตระบัณฑิตย์, 2561) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายต่าง ๆ ขององค์การ การมีความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ รู้สึกและแสดงออกเสมือนเป็นเจ้าของขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mohamed et al. (2018) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การต่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกันอยู่ในระดับสูง เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีเป็นการตอบแทนกลับให้องค์การ ในทางกลับกันหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตไม่ดี เช่น มีรายได้และค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอ มีภาระงานที่หนักขึ้น ขาดการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผูปฏิบัติงาน ขาดระบบจรรยาบรรณในองค์การ ย่อมส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพชีวิตและมีความเป็นไปได้ที่จะมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การลดลง เช่นเดียวกับการวิจัยของ Noori และ Sargolzaei (2017) ซึ่งพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสังคม และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Nair (2013) ซึ่งพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญ ทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Davoudi และ Gadimi (2017) ที่นอกจากจะพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมากแล้วยังพบว่าคุณภาพชีวิตเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การมีสายความก้าวหน้าชัดเจน และการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การศึกษาของจิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย พรลภัส สุวรรณรัตน์ และพีรวัฒน์ ไชยล้อม (2562) ยังพบว่าพฤติกรรมความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์การเป็นผลมาจากประสิทธิภาพในการจัดการสวัสดิการซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และผลการวิจัยของต่างประเทศที่ต่างพบว่าการให้ความดูแลเอาใจใส่คุณภาพชีวิตของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการแสดงออกถึงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การเป็นอย่างมาก (Asgari, Taleghani, & Abadikhah, 2012; Kamel, Mahfouz, & Aref, 2019; Mohebi-Far et al., 2013; Nishantha & Eleperuma, 2018; Pio & Lengkong, 2020) ดังนั้น เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าที่องค์การมีให้ผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้นเท่าใด ย่อมมีโอกาสเพิ่มการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น ผลจาก

การวิจัยจึงเป็นสิ่งที่บ่งชี้ได้ว่าการที่บุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างไรนั้นย่อมมีผลต่อระดับของการมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรด้วย และหากพิจารณาในทางกลับกันเมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร บุคลากรย่อมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นได้เช่นกัน โดยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรจะนำมาซึ่งการมีสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับจากองค์กร รวมทั้งการมีความมั่นคงในการจ้างงาน มีความก้าวหน้าในงาน เป็นสิ่งตอบแทนจากองค์กร

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีความสัมพันธ์กับการมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับสูง ผู้บริหารของสถานประกอบการต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุควรถึงอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ จึงควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยอาศัยฐานคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ความต้องการในขั้นพื้นฐานไปจนถึงความต้องการความก้าวหน้าและความสำเร็จในชีวิต ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเชิงบวกรับรู้ถึงคุณค่าของการเป็นสมาชิกคนหนึ่งของคนขององค์กร และมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

2) สิทธิและความยุติธรรมเป็นตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดของชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งหมายถึงสิทธิและความยุติธรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรได้รับสิทธิและความยุติธรรมในการทำงานกับองค์กร จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยมีความสำนึกในหน้าที่ ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการเสริมสร้างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าว โดยการตระหนักในสิทธิของบุคลากรและให้ความยุติธรรมกับบุคลากรทุกคนอยู่เสมอ ส่งเสริมหลักบรรษัทภิบาล ปฏิบัติต่อบุคลากรทุกคนดังเช่นพันธมิตรที่ควรได้รับการยกย่องและให้เกียรติ ไม่ว่าบุคลากรจะอยู่ในระดับใด หน่วยงานใด ทั้งยอมรับในความหลากหลายและอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียม ในฐานะที่บุคลากรทุกคนล้วนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสำคัญต่อการขับเคลื่อนธุรกิจให้เจริญก้าวหน้า ซึ่งองค์การอาจดำเนินการได้หลายแนวทาง เช่น การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร การกระจายอำนาจการตัดสินใจต่าง ๆ ไปสู่ระดับปฏิบัติการให้มากขึ้น การปรับโครงสร้างการบริหารโดยลดลำดับขั้นและสายการบังคับบัญชาให้น้อยลง เป็นต้น

3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าเป็นอีกตัวแปรในชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีค่าน้ำหนักมาก รองจากสิทธิและความยุติธรรม ซึ่งให้เห็นว่าหากบุคลากรสัมผัสได้ถึงความมั่นคงและมีโอกาสที่จะเติบโตก้าวหน้าในสายงาน บุคลากรจะปฏิบัติงานให้องค์กรด้วยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันอุตสาหกรรมต่าง ๆ ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงและความเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้า เทคโนโลยีที่ทันสมัยหลายรูปแบบเข้ามาแทนที่การใช้กำลังแรงงาน บุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ผู้บริหารสร้างความรู้สึกถึงความมั่นคงในงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคน เช่น การกำหนดนโยบายการพัฒนาอาชีพ (Career Development) เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองเพื่อสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าให้ตนเองอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต (Upskill) และการสร้างทักษะใหม่ที่เป็นจำเป็นในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (Reskill) เป็นต้น

4) จากผลการวิจัยที่พบว่าพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เป็นตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักมากของชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมส่งเสริม สนับสนุน และกำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นการตอบสนองการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวของบุคลากรอยู่เสมอ เช่น การยกย่องระดับรายได้และค่าตอบแทนต่าง ๆ การมอบความก้าวหน้าในงานและอาชีพ การให้ออกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ และเป็นการเสริมแรงทางบวกให้บุคลากรมีแนวโน้มในการสร้างพฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาซึ่งการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในองค์การ

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาบุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมด้านโลหะและวัสดุเท่านั้น เพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามการวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษาทั้งบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับบริหารซึ่งอยู่ในบริบทของโรงงานอุตสาหกรรมด้านโลหะและวัสดุเช่นเดียวกัน เพื่อนำรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรมาเปรียบเทียบกันและทำให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมบริบทของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมด้านโลหะและวัสดุมากขึ้น

2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล อย่างไรก็ตามในการวิจัยในอนาคตอาจออกแบบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี โดยศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาขยายผลการศึกษาเชิงปริมาณให้มีความชัดเจน และอาจทำให้ได้ชุดตัวแปรใหม่ๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่สอดคล้องกับบริบทงานอุตสาหกรรมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2557). *หลักปฏิบัติเทคโนโลยีการผลิตที่สะอาด (การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการป้องกันมลพิษ) อุตสาหกรรมโลหะ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บริษัท โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์ จำกัด.
- จิตติพงษ์ ทิพย์อำนวย พรลภัส สุวรรณรัตน์ และพีรวัฒน์ ไชยล้อม. (2562). ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 11(3), 105-115.
- ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 7(1), 7-22.
- ชัยวิชิต เขียวชนะ. (2558). *การใช้สถิติหลายตัวแปรเพื่อการวิจัย : การออกแบบ การวิเคราะห์ และการตีความหมาย*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชาลิตา พรหมมาตร์ จีราพัชร พลอยนิลเพชร และเบญจทิรา รัชตพันธุ์นากร. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดสงขลา. *วารสารวิชาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา*, 1(1), 13-23.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *ภาวะการทำงานของประชากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ*. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=638&language=th

- ธวัชชัย รัชสมบัติ จินดารัตน์ ปิรมณี และพงศธร ตันตระกูล (2561). ผลกระทบการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 10 (4), 79-90.
- นิศาชล รัตนมณี และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ข ทวี จำกัด (มหาชน). *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 10(2), 275-299.
- พงศสุนทร บุญชูเดช. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตชิ้นส่วนเพื่อการส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร*, 10(1), 10-18.
- พรมิตร กุลกาลเย็น วาสนา ศรีบุญทอง และกรรณิการ์ แซ่เซ็ม. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรปราการ: กรณีศึกษาสถานประกอบการที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 8(2), 215-229.
- รสสุคนธ์ ภู่น้อย และชินโสณ วิสิฐนิกิจา. (2561). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 13(44), 58-69.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working life)*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2564, จาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>.
- สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย. (2557). *รายงานฉบับสมบูรณ์ การสำรวจสถานภาพแรงงานในอุตสาหกรรมเหล็ก*. ค้นเมื่อ 26 มกราคม 2564, จาก <https://iiu.isit.or.th/th/reports/In-Depth%20Research%20Report.aspx>.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2563). *โควิดดูดีใช้เหล็ก 8 เดือนบวกหนัก*. ค้นเมื่อ 26 มกราคม 2564, จาก <https://www.fti.or.th/category/กลุ่มอุตสาหกรรมเหล็ก/>.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2554). *คุณภาพชีวิตแรงงาน ปัจจัยสำคัญการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2564, จาก <https://www.thaihealth.or.th>.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2555). *การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวลักษณ์ เพชรปานกัน สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ และแก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไทยอุตสาหกรรมน้ำตาล จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 4 (2), 125-139.
- หยุนเฮา เฮ และชินโสณ วิสิฐนิกิจา. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มิตรภาพอาหารสัตว์ จำกัด. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 13 (44), 70-78.
- Aisyah, L. N., & Wartini, S. (2016). The influence of transformational leadership and quality of work life in organizational citizenship behavior (OCB) through organizational commitment. *Management Analysis Journal*, 5 (3), 229-243.

- Akar, H. (2018). The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers. *European Journal of Educational Research*, 7(2), 169-180.
- Al-Adamat, A. M., & Alserhan, H. F. (2020). Salesperson creative performance: the role of performance appraisal systems. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9 (1), 2611-2618.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. Free Press.
- Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S., & Ripoll, P. (2016). Understanding the mediating role of quality of work life on the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behaviors. *Psychological Reports*, 118 (1), 107-127.
- Alserhan, H., Al-Adamat, A., & Al-Adamat, O. (2021). The mediating effect of employee happiness on the relationship between quality of work-life and employee intention to quit: A study on fast-food restaurants in Jordan. *Management Science Letters*, 11 (3), 933-938.
- Asgari, M. H., Taleghani, M., & Abadikhah, S. (2012). The relationship between quality of working life with organizational citizenship behavior of office of education staff in Rasht city. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4, 3547-3551.
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: A review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20 (2), 1-8.
- Best, J., & J. Kahn (1998). *Research in education* (8th ed.). Boston : Allyn and Bacon.
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York : Free Press.
- Cascio, W. F. (1998). *Managing human resources: productivity, quality of work life, profits*. Boston, MA : Irwin, McGraw-Hill.
- Cooper, D. R., Schindler, P. S., & Sun, J. (2006). *Business research methods* (9th Ed.). New York : McGraw-hill.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological test* (5th ed.). New York : Harper Collins.
- Davoudi, R., & Gadimi, M. (2017). The relationship between work life quality and organizational citizenship behavior among primary school teachers in Zanjan. *Human Resources*, 5 (3), 89-93.
- Ebby Joseph Idicula, J. (2020). Quality of work life and organisational citizenship behaviour of faculty members in Higher Learning Centres, Kerala-A Position Paper. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(9), 9898-9908.
- Elnahas, N., Abed Ali Osman, F. A., & Elsayed Elsayad, S. M. (2020). Organizational citizenship behavior and quality of work life among nurses in Port Said Hospital. *Port Said Scientific Journal of Nursing*, 7(1), 26-50.
- Gergen, K. J. (1969). *The psychology of behavioral exchange*. Reading, MA : Addison-Wesley.
- Gouldner, A. (1960). The norm of reciprocity. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organizations* (6th ed.). Boston : Allyn and Bacon.

- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change* (3rd ed.). St. Paul, MN : West.
- Ibraheem, S., & Kora, H. (2015). The contribution of job embeddedness on work life quality and organizational citizenship behavior on British University in Egypt. *Education and Training (JAMET)*, 11 (2015), 3-23.
- Kamel, F. F., Mahfouz, H. H., & Aref, M. A. (2019). Quality of work life and organizational justice: its relation to citizenship behavior among staff nurses. *Evidence-Based Nursing Research*, 1 (2), 85-94.
- Khan, S. K., & Chen, I. C. (2017). The effect of emotional exhaustion, work life balance and supportive organizational culture on organizational citizenship behaviour: the mediating role of occupational commitment (a theoretical review). *Journal of BIMP-EAGA Regional Development*, 3 (1), 1-12.
- Kim, T. T., Karatepe, O. M., Lee, G., Lee, S., Hur, K., & Xijing, C. (2017). Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job outcomes? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29 (6), 1638-1657.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). New York : Guilford Press.
- Kohan, A., & Mazmanian, D. (2003). Police work, burnout, and pro-organizational behavior: A consideration of daily work experiences. *Criminal Justice and Behavior*, 30 (5), 559-583.
- Ma, Y., Ma, Q. H., Yu, H., & Hao, J. J. (2011). Quality of work life and employee outcomes: a survey of employees in hotel business. *Advanced Materials Research*, 171, 433-436.
- Mitchell, M. S., Cropanzano, R., & Quisenberry, D. (2012). Social exchange theory, exchange resources and interpersonal relationships: A modest resolution of theoretical difficulties. In K. Tornblom & A. Kazemi (Eds.), *Handbook of social resource theory: Theoretical extensions, empirical insights, and social applications* (pp.99-118). New York, NY : Springer.
- Mohamed, H. A. E. L., El-Fattah, A., Abd El-Hamid, M., & Mohamed, W. M. (2018). The relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior among nurses at El-Mansoura Health Insurance Hospital. *Zagazig Nursing Journal*, 14 (1), 148-159.
- Mohammadi, S., Kiumarsi, S., & Hashemi, S. M. (2016). Quality of work life and organizational citizenship behavior among the employees in private universities in Malaysia. *International Journal of Business and Innovation*, 2 (6), 48-58.
- Mohebi-Far, R., Safari, H., Jafari, H., Ahadinejad, B., & Torka, M. (2013). Relationship between organizational citizenship behavior and quality of work life among the staff of University Hospitals in Qazvin University of Medical Sciences, Iran. *Health Inf Manag*, 9(7), 1184.
- Nair, S. G. S. (2013). A study on the effect of Quality of Work Life (QWL) on Organisational citizenship behaviour (OCB) - with special reference to college teachers in Thrissur District, Kerala. *Integral Review-A Journal of Management*, 6(1), 34-46.

- Nishantha, B., & Eleperuma, N. (2018). Organizational citizenship behavior of knowledge workers in Sri Lankan context: a correlational analysis. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 6 (12), 14-43.
- Noori, N., & Sargolzaei, A. (2017). Studying the relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior among justice employees in Zahedan. *World Journal of Environmental Biosciences*, 6, 21-26.
- Nunnally, J. C. (1978) *Psychometric theory* (2nd Ed.). New York : McGraw-Hill.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48 (4), 775-802.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, M.A. : Lexington Books.
- Padala, S. R., & Suryanarayana, N. V. S. (2010). *Industrial safety and quality of work life*. Retrieved from <http://www.articlesbase.co/environment-articales/industrial-safety-and-quality-of-work-life3108815.html>
- Pio, R. J., & Lengkong, F. D. J. (2020). The relationship between spiritual leadership to quality of work life and ethical behavior and its implication to increasing the organizational citizenship behavior. *Journal of Management Development*, 39 (3). 293-305.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., and Blume, B. D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94, 122-141.
- Pradhan, R. K., Jena, L. K., & Kumari, I. G. (2016). Effect of work-life balance on organizational citizenship behavior: role of organizational commitment. *Global Business Review*, 17 (3s), 15S-29S.
- Rahayu, S., Harianto, H., & Saragih, M. G. (2019). Analysis of quality of work life effect on organizational citizenship behavior with work satisfaction as a variable intervening. *Journal of International Conference Proceedings*, 2 (3), 236-247.
- Rivera, V. A., Sari, J. P., & Damayanti, N. A. (2019). The effect of quality of work life on organizational citizenship behavior of the employees. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10 (8), 1469-1474.
- Rovinelli, R., & Hambleton, R. K. (1976). *On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity*. Washington, D.C. : ERIC.
- Saklani, D. R. (2004). Quality of work life in the Indian context: An empirical investigation. *Decision*, 31(2), 101-135.
- Singh, H. (2017). Quality of work life & organizational citizenship behavior: an overview. *AIJRA*, 2 (3), 4.1-4.8.
- Stevens, J. (1986). *Applied multivariate statistics for the social science*. Hillsdale, NJ : Erlbaum.

- Trairotee, P., Taeporamaysamai, P., & Saksamrit, N. (2019). Quality of work life affecting on organizational commitment through organizational citizenship behavior: a case study of PT gas service stations employees in the northeast, Thailand. In *International Academic Multidisciplinary Research Conference in Vienna 2009* (pp.267-272). Vienna, Austria.
- Walton. R. E. (1974). Improving the quality of work life. *Harvard Business review*, 4 (7),12-14.
- Yamane. (1967). *Taro statistic: an introductory analysis*. New York : Harper & row.
- Zurahmi, D., Masdupi, E., & Patrisia, D. (2019). The effect of transformational leadership, quality of work life (QWL) on organizational citizenship behavior (OCB) at Tapan Regional General Hospital. In *2nd Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2018)* (pp. 227-232). Atlantis Press.

ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดกับผลการดำเนินงานทางการตลาด ของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย

Relationship between Marketing Strategies on Marketing Performance of Agricultural Products Export Business in Thailand

กนกเนตร จันทบาล* แคทลียา ชาปะวัง² และชุตินา คันทพนิต³

Kanoknate Chantaban* Cattaleeya Charpavang² and Chutiya Kanthapanit³

Received : May 13, 2020 Revised : July 7, 2020 Accepted : October 9, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดกับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายการตลาดของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตร จำนวน 189 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ พบว่ากลยุทธ์การตลาด ด้านการสร้าง ความแตกต่าง ด้านการมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ และด้านการเจาะตลาด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม ส่วนกลยุทธ์การตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการตลาด

คำสำคัญ : กลยุทธ์การตลาด ผลการดำเนินงานทางการตลาด ธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย

* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
* Master Student, Master of Business, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University
^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
^{2,3} Lecturer, Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University

Abstract

This study investigates the relationship between marketing strategies on marketing performance of agricultural products export business in Thailand. The data is collected from marketing managers of agricultural products export business, the number of marketing managers is 189 and the tool of this research is questionnaire. Statistics for data analysis are multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The result show that the marketing strategies in the aspects of differentiation, cost leadership and focus market had positive related and effected on marketing performance overall. Marketing strategies, in the aspect of product had no related and effected on the overall marketing performances.

Keywords : Marketing Strategy, Marketing Performance, Agricultural Products Export Business in Thailand

1. บทนำ

ปัจจุบันสถานการณ์การแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศที่ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศที่พึ่งพาเศรษฐกิจระหว่างประเทศจึงพยายามลดข้อกีดกันทางการค้าเพื่อเพิ่มโอกาส และขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับสินค้าของไทย โดยจัดทำข้อตกลงเขตการค้าเสรี (FTA) ในรูปแบบของทวีภาคี ได้แก่ ไทย-ญี่ปุ่น ไทย-สิงคโปร์ ไทย-จีน ไทย-นิวซีแลนด์ และไทย-ออสเตรเลีย และในส่วนของกลุ่มพหุภาคี ได้แก่ กลุ่มประเทศอาเซียน-กลุ่มยุโรป กลุ่มประเทศอาเซียน-กลุ่มประเทศอเมริกา เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างประเทศสามารถดำเนินการได้อย่างเสรี ปราศจากข้อกีดกันทางการค้าทั้งที่เป็นมาตรการทางภาษีและที่มิใช่ภาษี (สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร, 2562 : 231) ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม ธุรกิจการเกษตรเป็นแหล่งอาหาร รายได้และแรงงานที่สำคัญที่สุดสำหรับเศรษฐกิจของประเทศไทย การพัฒนาระบบธุรกิจเกษตรมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจการเกษตรในประเทศไทยถูกมองว่าเป็นไปค่อนข้างช้า สาเหตุเนื่องมาจากแต่ละระบบย่อยมีปัญหาอยู่มากที่ต้องแก้ไข ทั้งปัญหาเร่งด่วนและปัญหาระยะยาวที่ต้องแก้ไขตามขั้นตอนและใช้ระยะเวลาช่วงหนึ่ง ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีความร่วมมือซึ่งกันและกันมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและ ประสานงานกันอย่างใกล้ชิด และผู้ประกอบการก็ต้องมีการหากลยุทธ์ต่างๆ ที่สามารถทำให้การส่งออกประสบความสำเร็จด้วยการสร้างข้อได้เปรียบต่างๆ อยู่ตลอดเวลา (กิงพร ทองใบ, 2558 : 12)

กลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategy) เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ผู้บริหารองค์กรนำไปใช้ในการเพิ่มโอกาสและยอดขายให้ธุรกิจเจริญเติบโตอย่างมีแบบแผนหรือแนวทางที่ถูกกำหนดขึ้น เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าและตลาดเป้าหมาย โดยผู้ประกอบการคัดเลือกและจัดสรรทรัพยากรและวัตถุดิบของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ให้เหมาะสมสำหรับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ เพิ่มโอกาสและยอดขายให้ธุรกิจเจริญเติบโต แต่ในการส่งออกสินค้าไปจำหน่ายในต่างประเทศนั้น ผู้ส่งออกจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการส่งออกด้วย เช่น เรื่องข้อกฎหมายและกฎระเบียบในการนำเข้า-ส่งออกของประเทศนั้นๆ ศักยภาพวัฒนธรรมและพฤติกรรมผู้บริโภคของประเทศนั้นๆ ด้วย ในการดำเนินธุรกิจส่งออกนั้น เพื่อให้เกิดความอยู่รอดและพัฒนาธุรกิจให้มีความก้าวหน้า (เชาว์ ไรจนแสง, 2557 : 84 -85)

โดยใช้กลยุทธ์การตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2) ด้านการสร้างความแตกต่าง (Differentiation) 3) ด้านการมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ (Cost Leadership) และ 4) ด้านการเจาะตลาด (Focus Market) (Porter, 1985 : 128) เพื่อนำไปสู่การแข่งขันในการใช้กลยุทธ์และวิธีการต่าง ๆ ทางการตลาดส่งผลให้การดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจประสบความสำเร็จ

ผลการดำเนินงานทางการตลาด (Marketing Performance) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการตลาดประกอบไปด้วยตัวชี้วัดจำนวน 3 ด้านประยุกต์จากแนวคิดตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานทางการตลาดของ เอกชัย บุญยาพิษฐาน (2553 : 38) ประกอบด้วย 1) ด้านส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) 2) ด้านการเติบโตของยอดขาย (Growth Revenue) และ 3) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) การวัดผลการดำเนินงานทางการตลาดเป็นส่วนที่สำคัญในการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการใช้กลยุทธ์การตลาดที่ดีและเหมาะสม เพื่อให้องค์กรมีผลการดำเนินงานทางการตลาดดีขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงสุด ในการดำเนินธุรกิจสินค้าทางการเกษตรและการส่งออกได้

ธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรการเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงและมีรายได้อย่างมหาศาลให้กับกลุ่มผู้ประกอบการสินค้าเกษตรที่มีการส่งออกให้กับลูกค้าต่างประเทศ ธุรกิจการส่งออกของไทยเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศมีอัตราการขยายตัวอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นธุรกิจที่สามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ธุรกิจการส่งออกเต็มไปด้วยการแข่งขันค่อนข้างสูงที่ต้องแข่งขันกับคู่แข่งทั้งในประเทศและคู่แข่งในต่างประเทศทั่วโลก จากรายงานพบว่า การส่งออกในปี 2560 มีมูลค่า 8,006,265.18 ล้านบาท และในปี 2561 มีมูลค่า 8,093,441.39 ล้านบาท (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2562 : เว็บไซต์) แนวโน้มการส่งออกสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ในปี 2562 มีทิศทางลดลง เนื่องจากเศรษฐกิจโลกชะลอตัวโดยเฉพาะเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าสำคัญอย่างจีนยังคงชะลอตัว จึงทำให้ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าเกษตรต้องมีการปรับกลยุทธ์การตลาดเพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและส่งผลต่อการดำเนินงานทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2561 : เว็บไซต์)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดกับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนหรือนำกลยุทธ์การตลาดไปใช้ในการบริหารหรือจัดการธุรกิจ และนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีผลการดำเนินงานให้เกิดความสำเร็จของธุรกิจเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

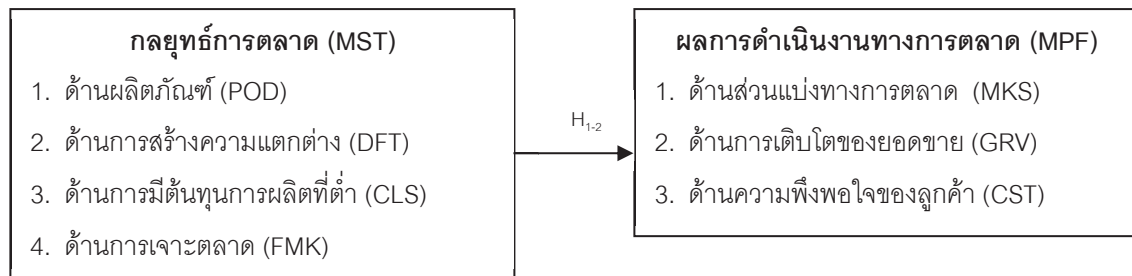
1. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดกับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย
2. เพื่อทดสอบผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ กลยุทธ์การตลาดได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานทางการตลาด จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดได้ ดังนี้

ภาพประกอบ 1

โมเดลกลยุทธ์การตลาดกับผลการดำเนินงานทางการตลาด



จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่า กลยุทธ์การตลาดกับผลการดำเนินงานทางการตลาดมีความสัมพันธ์กันในการดำเนินธุรกิจส่งออก ผู้วิจัยสามารถกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลยุทธ์การตลาด ซึ่งประยุกต์แนวคิดของ Porter (1985) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ การสร้างความแตกต่าง การมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ และการเจาะตลาด มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงานทางการตลาด ซึ่งประยุกต์แนวคิดของ เอกชัย บุญยาธิฐาน (2553) ประกอบด้วย ส่วนแบ่งทางการตลาด ทางการตลาด การเติบโตของยอดขาย และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 กลยุทธ์การตลาด (Market Strategy) หมายถึง การวางแผนและวิธีการดำเนินงานทางการตลาด การบริหารและการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงการจัดการภายในด้วย เพื่อที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ทำให้สินค้าและบริการออกมาเป็นไปในทางที่ดี และส่งผลให้ลูกค้าเกิดพึงพอใจ ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่ต้องการธุรกิจเสนอขายให้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการบริโภคให้ได้รับความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอขายมีทั้งแบบมีตัวตนและไม่มีตัวตน และต้องมีคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานการส่งออก ราคาสินค้าเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับ รวมไปถึงชื่อเสียงของผู้ผลิตหรือผู้ส่งออก

2.1.2 ด้านการสร้างความแตกต่าง (Differentiation) หมายถึง การนำกลยุทธ์หรือวิธีการนำเสนอสินค้าและบริการที่มุ่งเน้นให้ผู้บริโภครู้สึกถึงคุณค่า ประโยชน์ที่ได้รับ และความแตกต่างที่ไม่มีในผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน สามารถโน้มน้าวใจและสร้างความภักดีในตราสินค้าให้แก่ ลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

2.1.3 ด้านการมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ (Cost Leadership) หมายถึง วิธีดำเนินงานของกระบวนการผลิตโดยใช้เทคนิคต่างๆ มาใช้เพื่อให้การบริหาร จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปอย่างประหยัด และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถขายสินค้าและบริการได้ในระดับราคาต่ำกว่าคู่แข่งขั้นได้

2.1.4 ด้านการเจาะตลาด (Focus Market) หมายถึง รูปแบบของการทำให้ผลิตภัณฑ์เดิมหรือผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้วในตลาดสามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและเข้าสู่ตลาดอื่นเพิ่มมากขึ้น โดยการเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมส่งเสริมการขาย การวางแผนการเพิ่มช่องทางให้มากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายรู้จักสินค้าเพิ่มมากขึ้น และขยายตลาดต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ผลการดำเนินงานทางการตลาด (Marketing Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกอบด้วย

2.2.1 ด้านส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) หมายถึง สัดส่วนของลูกค้าและยอดขายสินค้าในกลุ่มธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตร โดยแบ่งส่วนตลาดคิดเป็นร้อยละจากมูลค่าการส่งออกทั้งหมดของแต่ละปี

2.2.2 ด้านการเติบโตของยอดขาย (Growth Revenue) หมายถึง กระแสเงินสดที่องค์กรได้จากการขายสินค้าหรือบริการ และการเติบโตหลักนั้นเกิดจากการเพิ่มขึ้นของยอดขาย การเพิ่มขึ้นของกำไร และทำให้องค์กรทราบถึงอัตราการเพิ่มขึ้นของยอดขายอย่างต่อเนื่องเป็นเปอร์เซ็นต์ (%) จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

2.2.3 ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อสินค้าและบริการ ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

สมมุติฐานการวิจัย :

H₁ กลยุทธ์การตลาดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาด

H₂ กลยุทธ์การตลาดมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาด

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย จำนวน 464 คน (สำนักงานมาตรฐานสินค้า, 2562 : เว็บไซต์) และผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 464 คน ซึ่งได้แบบสอบถามกลับมา จำนวน 189 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.73 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

กลยุทธ์การตลาด เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับความสำคัญการพัฒนาผลิตภัณฑ์เดิม เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากขึ้น มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สนับสนุนให้มีการผลิตสินค้าที่ได้รับความนิยม และได้รับมาตรฐานการส่งออก มีการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์กับบริษัทอื่น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง 2) ด้านการสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับเรื่องของการยกระดับคุณภาพสินค้าที่มีความโดดเด่นกว่าคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง มีความโดดเด่นในการใช้เทคโนโลยีใหม่มาช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและมอบคุณค่าให้กับลูกค้าให้เกิดความจงรักภักดีตลอดไป มีการนำเสนอสินค้าที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มลูกค้า และได้รับประโยชน์ที่เกิดความพึงพอใจอยู่ตลอดเวลาและมีการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วกว่าคู่แข่ง

3) ด้านการมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการวางแผนการผลิตสินค้าเพื่อลดต้นทุนในกระบวนการผลิตอย่างชัดเจน มีการลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตได้อย่างต่อเนื่อง สามารถจัดสรรทรัพยากรในสายการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยลดต้นทุนการผลิตอย่างต่อเนื่องได้ และมีการควบคุมต้นทุนการผลิตทุกฝ่ายในธุรกิจอย่างชัดเจน และ 4) ด้านการเจาะตลาด ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้ หรือการให้ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง มีการส่งเสริมการขายเพื่อให้ลูกค้ามีความสนใจสินค้าอยู่ตลอดเวลามุ่งมั่นในการพัฒนาและเพิ่มช่องทางการในการติดต่อสื่อสารจากบริษัทไปยังลูกค้าให้ได้เร็วและสะดวกที่สุด และมีการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถเจาะตลาดและมัดใจลูกค้าทั้งกลุ่มเดิมและกลุ่มใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานทางการตลาด ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการรักษาและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง มีส่วนแบ่งทางการตลาดโดยรวมของตลาดต่างประเทศเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ได้รับความไว้วางใจกับกลุ่มลูกค้าอยู่ตลอดเวลา มีการเพิ่มขึ้นของอัตราลูกค้าใหม่เสมอ ได้รับการยอมรับจากลูกค้าในการให้บริการสินค้าส่งออกอยู่ตลอดเวลา 2) ด้านการเติบโตของยอดขาย ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับยอดขายจากปีที่ผ่านมา และมียอดขายจากลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา ยอดขายเพิ่มขึ้นจากการส่งเสริมการขายออกทั้งทางภาครัฐและเอกชนได้อย่างชัดเจน มีกำไรและยอดขายจากการผลิตสินค้าใหม่เพิ่มขึ้น ยอดขายเจริญเติบโตจากการนำเสนอสินค้าใหม่ให้กับกลุ่มลูกค้าต่างประเทศอยู่ตลอดเวลา และ 3) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ได้รับคำชมเชยทั้งจากลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่อยู่เสมอ มีคำสั่งซื้อจากลูกค้าเก่าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดมา ได้รับการยอมรับจากกลุ่มลูกค้าว่ามีการผลิตสินค้าและบริการที่รวดเร็วตรงตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือแก่กลุ่มลูกค้าต่างประเทศด้วยการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ของแต่ละด้านโดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่ง กลยุทธ์การตลาด ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.624-0.833 และผลการดำเนินงานทางการตลาด ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.681-0.913 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 ถือว่าเนื้อหาของแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเป็นค่าที่ยอมรับได้ และการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งกลยุทธ์การตลาด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.853-0.897 และผลการดำเนินงานทางการตลาด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.905-0.941 สามารถสรุปได้ว่า คำถามกลยุทธ์การตลาดและผลการดำเนินงานทางการตลาดในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มีความน่าเชื่อถือตามทฤษฎีของ Cronbach ซึ่งแนะนำว่าค่าความเชื่อมั่นของคำถามไม่ควรต่ำกว่า 0.70 ถือว่าเนื้อหาในแบบสอบถามทั้ง 2 ตัวแปรมีความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978)

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดกับผลการดำเนินงานทางการตลาด ซึ่งเขียนเป็นสมการดังนี้

$$\text{สมการ Marketing Performance (MPF)} = \beta_0 + \beta_1\text{POD} + \beta_2\text{DFT} + \beta_3\text{CLS} + \beta_4\text{FMK}$$

เมื่อ MPF หมายถึง ผลการดำเนินงานทางการตลาด

POD	หมายถึง	ด้านผลิตภัณฑ์
DFT	หมายถึง	ด้านการสร้างความแตกต่าง
CLS	หมายถึง	ด้านการมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ
FMK	หมายถึง	ด้านการเจาะตลาด

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของกลยุทธ์การตลาดกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวมของผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย

ตัวแปร	MPF	POD	DFT	CLS	FMK	VIFs
$\bar{X}$	3.524	4.030	4.281	3.920	3.944	
S.D.	0.379	0.362	0.404	0.631	0.623	
MPF	-	-0.048**	0.223**	0.374**	0.369**	
POD		-	0.138	0.037	0.566**	1.182
DFT			-	0.009**	-0.023**	1.156
CLS				-	0.366**	1.483
FMK					-	1.511

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.223-0.369 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมาผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ กลยุทธ์การตลาด มีค่าตั้งแต่ 1.156-1.511 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งสอดคล้องกับ Black (2006 : 585) ได้เสนอค่า VIF ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวมของผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย

กลยุทธ์การตลาด	ผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (α)	2.055	0.366	5.618*	<0.0001
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (POD)	-0.199	0.073	-2.748*	0.007
2. ด้านการสร้างความแตกต่าง (DFT)	0.271	0.064	4.218*	<0.0001
3. ด้านการมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ (CLS)	0.146	0.047	3.133*	0.002
4. ด้านการเจาะตลาด (FMK)	0.151	0.048	3.161*	0.002

F = 15.785 p = <0.0001 Adj R² = 0.239

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า กลยุทธ์การตลาด ด้านการสร้างความแตกต่าง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม เนื่องจากกิจการมองในเรื่องของการยกระดับพัฒนาคุณภาพสินค้าให้มีความโดดเด่นให้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น เพื่อสามารถจะเพิ่มในเรื่องของส่วนแบ่งทางการตลาด กำไร และ ความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sok et al. (2015) พบว่า ผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจที่มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นทางด้านการตลาด มีแนวโน้มที่จะใช้กระบวนการวัดด้านสมรรถภาพการปฏิบัติงานและใช้ระบบการวัดผลการดำเนินงาน ในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งผลลัพธ์จากการประเมินสมรรถภาพการปฏิบัติงานของพนักงานดังกล่าวจะนำไปใช้สนับสนุนกลยุทธ์ในการตัดสินใจและกระจายอำนาจมากกว่าผู้บริหารระดับสูงของบริษัทที่มีลักษณะการพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ในการวางอำนาจควบคุมนอกจากนี้ ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน นอกจากจะใช้ในการวางแผนและควบคุมแล้วยังสามารถปรับใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และชี้้นำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เพื่อเสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น

กลยุทธ์การตลาด ด้านการมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม เนื่องจาก กิจการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการผลิตที่จะทำให้บริษัทมีต้นทุนการผลิต หรือต้นทุนการส่งออกให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เพื่อจะทำให้ตัวเองสามารถมีกำไรเพิ่มขึ้นได้อีกช่องทางหนึ่งจากการลดต้นทุนการผลิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัศพล ธรรมดวงศรี (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) กลยุทธ์การตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์คุณค่าด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของธุรกิจ ด้านความพึงพอใจของลูกค้าด้านการรักษาลูกค้า ด้านการเพิ่มขึ้นของลูกค้า และด้านการเติบโตของรายได้ 2) กลยุทธ์การตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ คุณค่าด้านภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของธุรกิจ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการเพิ่มขึ้นของลูกค้า และด้านการเติบโตของรายได้ 3) กลยุทธ์การตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์คุณค่าด้านการบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของธุรกิจ ด้านการเพิ่มขึ้นของลูกค้า

กลยุทธ์การตลาด ด้านการเจาะตลาด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม เนื่องจาก กิจการให้ความสำคัญในเรื่องของการมุ่งมั่นการสร้างการรับรู้ หรือการให้ข้อมูลข่าวสารกับกลุ่มลูกค้า เพื่อเป็นการกระตุ้นลูกค้าให้ทราบจากผู้ผลิตได้ทราบตลอดเวลา และจะทำให้ลูกค้าธุรกิจต่างประเทศสามารถนึกถึงและทราบถึงข้อมูลตลอดและสามารถเพิ่มกลุ่มลูกค้าได้มากยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mariadoss et al. (2011:1305–1318) พบว่า ในขณะที่เกิดนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ ให้เห็นแสดงว่ากลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมสามารถนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน และปรับปรุงประสิทธิภาพทางการเงินที่เป็นที่รู้จักกันเพียงเล็กน้อย เกี่ยวกับความสามารถเฉพาะทางการตลาดที่นำไปสู่พฤติกรรมกรรมการบริโภคที่ยั่งยืน และการนำกลยุทธ์ดังกล่าวจะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท กรณีที่ใช้วิธีการศึกษานี้เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการตลาดกลยุทธ์และการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริโภคที่ยั่งยืน รายงานโดย บริษัท ชี้นำที่ยั่งยืนใน B2B และระบุความสามารถในการตลาดที่สำคัญเสมือนนวัตกรรมกลยุทธ์ความยั่งยืน พฤติกรรมการบริโภคอย่างยั่งยืนและการปฏิบัติงานของบริษัท โดยใช้เครื่องมือของเราในการพัฒนารอบแนวคิดการเชื่อมโยงความสามารถการตลาดกลยุทธ์นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนของพฤติกรรมกรรมการบริโภคอย่างยั่งยืน และบริษัทได้เปรียบในการแข่งขัน และหยิบยกข้อเสนอสำหรับการวิจัยในอนาคต รูปแบบการเชื่อมโยงความสามารถการตลาดกลยุทธ์นวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน มั่นคง และพฤติกรรมกรรมการบริโภคที่ยั่งยืน มีความสัมพันธ์และผลกระทบ

ทางด้านเทคนิค และด้านเทคนิคกลยุทธ์นวัตกรรมนำไปสู่พฤติกรรมผู้บริโภคที่ยั่งยืน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการใช้กลยุทธ์การตลาด นวัตกรรมที่ยั่งยืน และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ยั่งยืนไม่มีความสัมพันธ์กัน

กลยุทธ์การตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม เนื่องจาก กิจกรรมยังคงไม่ให้ความสำคัญประเด็นของผลิตภัณฑ์มากเท่าที่ควรเพราะตัวสินค้าที่มีจำหน่ายหรือส่งออกมีความเหมือนกัน คล้ายกัน ราคาที่ขึ้นอยู่การกำหนดของรัฐบาลและนโยบายการค้าของแต่ละประเทศทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องการปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ให้มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jong et al. (2015:1856–1865) พบว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจเบื้องต้นยังได้รับประโยชน์จากที่ผู้ใช้พัฒนานวัตกรรม จะได้รับการยกย่องกันอยู่ว่าการแพร่กระจายของผู้ใช้พัฒนานวัตกรรมที่เป็นผลกระทบจากนวัตกรรมชนิดใหม่และความล้มเหลวของตลาด ที่ส่งผลกระทบต่อคุณค่าที่คนอื่นอาจได้รับจากผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์อาจจะพัฒนาจากปัจจัยภายนอกของผู้บริโภค ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่อาจลงทุนในนวัตกรรมที่สนับสนุนการแพร่กระจายในขอบเขตที่เป็นสังคมที่ดีที่สุด

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาในประเด็นที่แตกต่างในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้ความสำคัญการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เน้นสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง เน้นในการผลิตสินค้าที่มีต้นทุนที่ต่ำเพื่อสร้างยอดและกำไรให้กับธุรกิจ และส่งเสริมการเจาะตลาดระหว่างประเทศในการส่งออกสินค้าการเกษตรได้อย่างต่อเนื่อง

5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาผลกระทบกลยุทธ์ภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลการดำเนินงานทางการตลาด โดยอาจใช้ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นส่งออก หรือบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งจะทำงานวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้น มีการศึกษาตัวแปรกลางอื่นที่ไม่ใช่ผลการดำเนินงานทางการตลาด เช่น ความสำเร็จในการดำเนินงาน ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีการศึกษาตัวแปรแทรกซ้อน ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์การตลาดที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการตลาด เช่น กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้า กลยุทธ์ทางการตลาด ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจส่งออกสินค้าการเกษตรในประเทศไทยซึ่งจะทำให้กิจการทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของปัญหาและอุปสรรคเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป และควรมีการเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept–Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ ของการทำวิจัยมากที่สุดและสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงกับความต้องการของธุรกิจ

6. สรุปผลการวิจัย

กลยุทธ์การตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างสร้างความแตกต่าง ด้านการมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ และด้านการเจาะตลาด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม ดังนั้นผู้บริหารธุรกิจส่งออกสินค้าการเกษตรควรมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ สร้างความแตกต่าง มีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ และการเจาะตลาด ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ในการทำการตลาด เพื่อสร้างความสำเร็จและ

ผลการดำเนินงานทางการตลาดให้กับองค์กรและธุรกิจ ทำให้กระบวนการทำงานของธุรกิจมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2556). *ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. ค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม, 2556.
จาก <http://www.dbd.go.th/edirectory/>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). *ข้อบังคับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ว่าด้วยการใช้เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2548*. กรุงเทพฯ : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2561). *รายงานประจำปีสถานการณ์การส่งออกสินค้าการเกษตร*.
ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2561. จาก https://www.ditp.go.th/ditp_web61/
- กิ่งพร ทองใบ. (2558). *ธุรกิจส่งออกสินค้าการเกษตรอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เชาว์ โรจนแสง. (2557). *กลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategy)*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น,
- สำนักงานมาตรฐานสินค้า. (2562). *รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกสินค้าการเกษตรในประเทศไทย*.
ค้นเมื่อ เมษายน 2562. จาก <http://www.ocs.dft.go.th>.
- สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2562). *ข้อมูลธุรกิจส่งออกสินค้าการเกษตร*. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2562.
จาก <http://www.ops.moc.go.th>
- สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร. (2562). *ผลการดำเนินงานกองทุนปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ ประจำปี 2561*. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร.
- อัศคพล ธรรมดวงศรี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์กับความสำเร็จขององค์กรธุรกิจผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เอกชัย บุญยาพิษฐาน. (2553). *ผลการดำเนินงานทางการตลาด (Marketing Performance)*. กรุงเทพฯ : เนชั่น,
- Aaker, D. A., V. Kumar, & Day, G.S. (2001). *Marketing Research*. 7th ed. New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA : John Wiley & Son.
- Jong, J. P., von Hippel, E., Gault, F., Kuusisto, J., & Raasch, C. (2015). Market Failure in the Diffusion of Consumer-Developed Innovations : Patterns in Finland. *Original Research Article Research Policy*, (44) 10, 1856-1865.
- Mariadoss, B. J., Tansuhaj, P.S., & Mouri, N. (2011). Marketing Capabilities and Innovation-Based Strategies for Environmental Sustainability : An Exploratory Investigation of B2B Firms. *Industrial Marketing Management*, 40 (8), 1305-1318.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.
- Porter, M.E. (1985). *Marketing Strategy*. Harlow : Prentice Hall,
- Sok, P., O'Cass, A., & Sok, K.M. (2013). Achieving superior SME Performance : Overarching Role of Marketing, Innovation, and Learning Capabilities. *Original Research Article Australasian Marketing Journal*, 21 (3), 161-167.

ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน
ด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
The Effects of Electronic Local Administrative Accounting System Efficiency on
Accounting Performance Achievement of Local Administration Organizations
in the Northeast of Thailand

ปวีณา สมบูรณ์* นาดนภา นิลนิยม² และนงลักษณ์ แสงมหาชัย³

Paweena Somboon* Natnapha Nilniyom² and Nongluk Sangmahachai³

Received : April 9, 2021 Revised : June 2, 2021 Accepted : June 29, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการกองคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 232 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ด้านการประมวลผลข้อมูลที่รวดเร็วและด้านการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีโดยรวม ดังนั้น ผู้อำนวยการกองคลังรวมถึงผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย มาใช้ประกอบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลให้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เพื่อช่วยในการประมวลผลข้อมูลที่รวดเร็ว รวมถึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณรายจ่าย ในการพัฒนาบุคลากรทางการบัญชีให้มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้การจัดทำบัญชีในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานด้านบัญชี

คำสำคัญ : ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

^{2,3} ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

Abstract

The objective of this research was to test the effects of electronic local administrative accounting system efficiency on accounting performance achievement of local administration organizations in the Northeast of Thailand. The research collected data from 232 finance division director of local administration organizations in the Northeast of Thailand through questionnaires. Statistics in this study include multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results of the research showed that the effects of electronic local administrative accounting system efficiency, the collection of accurate and reliable information, fast data processing and based accounting information linkage had a relationship and positive effect on overall accounting performance achievement. Therefore, finance division directors including the administrators of local administration organizations should pay attention to the implementation of modern administration, information and communication technology which is used to collect accurate and reliable data. Also to help speed up data processing, including paying attention to budget allocation in order to develop accounting personnel to have knowledge and competency bookkeeping. Which help the accounting in the electronic local administrative accounting systems to be efficient and effective in accounting performance achievement.

Keywords : Electronic Local Administrative Accounting System Efficiency, Accounting Performance Achievement and Local Administration Organizations

1. บทนำ

พัฒนาการที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานทางด้านบัญชีขององค์กร ซึ่งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานของการจัดทำบัญชีและนำเสนอรายงานทางการเงิน ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์การบริหารจัดการด้านข้อมูล และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันนักบัญชีได้นำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน เพื่อช่วยให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีและการนำเสนอรายงานทางการเงิน (อุเทน เลานาหา, 2560 : 2-29) เพื่อช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผล รวมทั้งการรายงานผลการปฏิบัติงาน ทำให้ปัจจุบันองค์กรทั้งในภาครัฐและธุรกิจในทุกภาคส่วนได้นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านการตลาด การเงิน การผลิตและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทำให้การจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีเปลี่ยนจากการจัดเก็บ บันทึก ประมวลผลและจัดทำรายงานด้วยมือ มาเป็นการจัดเก็บ บันทึก ประมวลผล และจัดทำรายงานทางการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ (วัชรินทร์ เศรษฐศักดิ์โก, 2560 : 2) รวมถึงกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ได้มีการพัฒนาระบบการบันทึกบัญชีและการจัดทำรายงานการเงินด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administrative Accounting System ; e-LAAS) โดยนำมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้รายงานทางการเงินเป็นปัจจุบันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นการพัฒนาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจึงเป็นภารกิจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน ผลการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐและเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากร

ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (Electronic Local Administrative Accounting System Efficiency) เป็นความสามารถในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชีให้เป็นระบบเดียวกันด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึงการใช้โปรแกรมทางด้านการบัญชี มาช่วยในการจัดทำและนำเสนอรายงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด วิธีปฏิบัติหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เส้นใยแก้วนำแสง ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เนื่องจากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์จะต้องออกแบบเพื่อให้ได้สารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณลักษณะของข้อมูลครบถ้วนที่จำเป็นต่อการตัดสินใจในทุกรูปแบบ (อุเทน เลาน้ำทา และนิภาพร อบทอง, 2560 : 18) ซึ่งประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ด้านการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ (Collection of Accurate and Reliable Information) ด้านการประมวลผลข้อมูลที่รวดเร็ว (Fast Data Processing) และด้านการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชี (Based Accounting Information Linkage) ดังนั้น ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลการดำเนินงานด้านบัญชีที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี (Accounting Performance Achievement) เป็นผลการดำเนินงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาได้จากผลผลิตด้านบัญชีและผลลัพธ์ด้านบัญชีที่เกิดขึ้นจริง เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายขององค์กร ผลที่ได้นี้สะท้อนให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (สุภารัตน์ โยธาภิบาล, 2553 : 36) รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ตลอดจนสามารถตรวจสอบความโปร่งใสของการดำเนินงานด้านบัญชีได้ และมีผลสำเร็จในการบริหารและการจัดบริการสาธารณะ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนอง ความต้องการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างสมบูรณ์ (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2562 : 3) โดยผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี ประกอบด้วย ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ (Transparency and Can be Checked) ด้านคุณภาพการบริหารจัดการ (Management Quality) ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (Worth Using Resources) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of All Parties) ซึ่งปัจจัยที่จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีเหล่านี้ ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ภายในองค์กร เพื่อให้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงความร่วมมือของบุคลากรผู้ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี เพื่อส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานด้านบัญชีที่มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานที่ทุกคนยอมรับ และสนองความต้องการของทุกฝ่ายภายในองค์กร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Administration Organizations) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง มีหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นของตนเอง มีการกระจายอำนาจจากรัฐบาลส่วนกลาง สู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีโอกาสได้รับทรัพยากรทั้งที่เป็นรายได้จากภาษีและไม่ใช่อำนาจจากรัฐบาลเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อนำไปบริหารจัดการบริการสาธารณะ โดยมีการดำเนินงานด้านการคลังและด้านบัญชีในแต่ละท้องถิ่นของตนเอง (สภณ วรวิญญาวัฒนา, 2551 : 4) ซึ่งตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินและการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 ข้อ 105 กำหนดให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบัญชีโดยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administrative Accounting System : e-LAAS) (กระทรวงมหาดไทย, 2558 : 5) และปัจจุบันได้มีหนังสือสั่งการแจ้งให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเลิกการจัดทำบัญชีด้วยมือ เพื่อลด ความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และเพื่อรองรับการจัดทำบัญชีและรายงานการเงินตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ และนโยบายการบัญชีภาครัฐตามพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 ทั้งนี้ มีองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดทำบัญชีในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ได้เป็นจำนวนมาก แต่ยังมีอีกหลายแห่งที่ยัง ปฏิบัติงานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ไม่ต่อเนื่องและไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นยังคงประสบปัญหา และอุปสรรค ได้แก่ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมีความเร็วไม่เพียงพอต่อการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้เกิด การประมวลผลล่าช้า เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะใน การใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562 : 1) ดังนั้น การให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์จึงจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากหากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพจะ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ข้อมูลมีการจัดเก็บอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชี สะดวกต่อ การนำมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน เพิ่มขึ้น

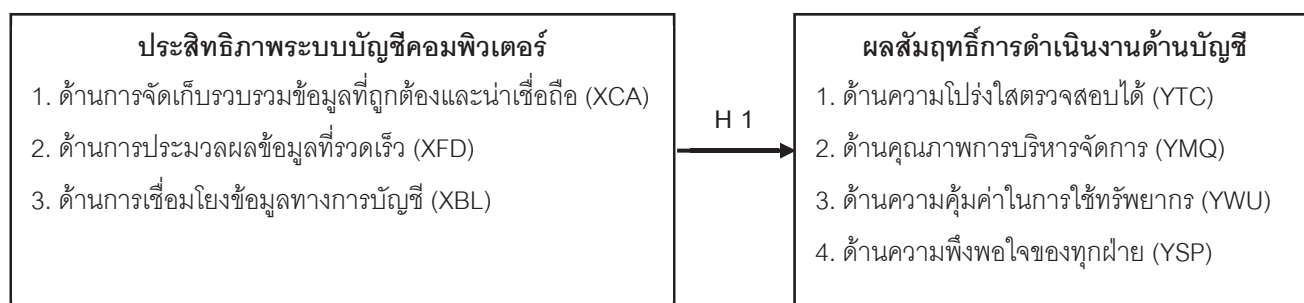
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยผลกระทบของประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลสัมฤทธิ์ การดำเนินงานด้านบัญชีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่ อย่างไร ซึ่งมีการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการกองคลังขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้ จากการวิจัยสามารถเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสมกับการบริหารงานขององค์กรให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุค ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบ ต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี จากวัตถุประสงค์ข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ และผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี



2.1 ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (Electronic Local Administrative Accounting System Efficiency) หมายถึง ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน มีระเบียบในการทำงาน มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ มีการประมวลผล ที่รวดเร็ว มีการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชีให้เป็นระบบเดียวกันด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึงการใช้โปรแกรมทางด้านการบัญชี เพื่อช่วยในการจัดทำ รวมถึงนำเสนอรายงานทางการเงิน สำหรับผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ (Collection of Accurate and Reliable Information) หมายถึง ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลทางการบัญชีไว้แหล่งเดียวกัน มีการคัดเลือกข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล รวมถึงแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลทางการบัญชี มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ สามารถยืนยัน พิสูจน์ และสรุปผลได้ รวมถึงมีการดำเนินงานตามมาตรฐาน กฎหมาย ระเบียบ และตามแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการบริหารงานบัญชี การจัดทำทะเบียน และรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.2 ด้านการประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็ว (Fast Data Processing) หมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงหรือจัดระเบียบข้อมูลทางการบัญชีที่นำเข้าสู่ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ให้กลายเป็นสารสนเทศในรูปแบบที่เป็นประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดและปรับปรุงรายการต่าง ๆ ได้ทันเวลา เพื่อแปลงสภาพกลายเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถใช้ข้อมูลนั้น ๆ ในการควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามแผนงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้

2.1.3 ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชี (Based Accounting Information Linkage) หมายถึง ความสามารถในการเชื่อมต่อข้อมูลทางการบัญชีจากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับระบบงานอื่นที่มีความจำเป็นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และต้องการข้อมูลในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMS) ของกรมบัญชีกลาง และระบบงานอื่นของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดงานที่ซ้ำซ้อน และลดความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในหลาย ๆ ระบบงาน เป็นประโยชน์ในด้านการบูรณาการระบบสารสนเทศภาครัฐ และระบบงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี (Accounting Performance Achievement) หมายถึง ความสำเร็จที่ได้จากกระบวนการดำเนินงานด้านบัญชี จนเกิดการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศของทางราชการ สามารถตรวจสอบความถูกต้อง และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาช่วยในกระบวนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการจัดหา มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด ผลการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับและพึงพอใจสำหรับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ (Transparency and can be Checked) หมายถึง การดำเนินงานด้านบัญชี มีระบบงานและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศของทางราชการ มีการเปิดเผยข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องตรงไปตรงมา เป็นประโยชน์ เข้าใจง่าย

เพื่อประชาชน บุคคลภายใน บุคคลภายนอก รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้เข้าใจข้อมูลได้โดยสะดวก สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้อย่างชัดเจน และน่าเชื่อถือ พร้อมทั้งช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต

2.2.2 ด้านคุณภาพการบริหารจัดการ (Management Quality) หมายถึง ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีที่ทันสมัย และระบบสารสนเทศทางบัญชีมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านบัญชี ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีศักยภาพ มีการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน บุคลากรภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มงานที่ดี มีความราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

2.2.3 ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (Worth Using Resources) หมายถึง ผลการดำเนินงานด้านบัญชีที่มีการใช้ทรัพยากรด้านเวลา การเงิน กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด โดยมีการสูญเสียเงินน้อยที่สุด มีการบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานด้านบัญชี โดยมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน และช่วยให้เกิดความสมดุลระหว่างต้นทุนกับประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินงานด้านบัญชี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2.4 ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of all Parties) หมายถึง ผลการดำเนินงานด้านบัญชีที่มีปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นที่ยอมรับ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีทัศนคติในเชิงบวกของทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เช่น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ พนักงานทุกระดับในหน่วยงาน และประชาชนผู้มาใช้บริการ หรือองค์กรอื่น เช่น สถาบันการศึกษา สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สถ.) เป็นต้น ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานอีกด้วย

ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ถือว่าเป็นความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกใช้ โดยเป็นสิ่งที่นำมาช่วยในการจัดทำบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกามาต มนต์ไธสง (2561 : บทคัดย่อ) พบว่า ประสิทธิภาพของระบบบัญชีทางการบริหารส่วนท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-LAAS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินโดยรวม ซึ่งรายงานทางการเงิน คือ ผลที่ได้จากการดำเนินงานด้านบัญชี จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงตั้งสมมุติฐานได้ ดังนี้

สมมุติฐานในการวิจัย : ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการ และวิธีการเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการกองคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,967 คน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2562 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการกองคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 350 คน โดย

เปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด. 2556 : 42-43) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 350 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด จำนวน 232 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับที่ตอบสมบูรณ์ ร้อยละ 66.29 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker et al. (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ รวมระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล 32 วัน

3.2 การวัดคุณลักษณะตัวแปร

ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรอิสระ สามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องและน่าเชื่อถือ จำนวน 4 ข้อ
- 2) ด้านการประมวลผลข้อมูลที่รวดเร็ว จำนวน 4 ข้อ
- 3) ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชี จำนวน 3 ข้อ

ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีเป็นตัวแปรตาม สามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ จำนวน 3 ข้อ
- 2) ด้านคุณภาพการบริหารจัดการ จำนวน 4 ข้อ
- 3) ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร จำนวน 3 ข้อ
- 4) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย จำนวน 4 ข้อ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ

(Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.562 – 0.938 และผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.599 – 0.831 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่า เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมาก และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.784 – 0.942 และผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.857 – 0.898 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair et al. (2014) ได้เสนอว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ YTT} = \beta_0 + \beta_1 \text{XCA} + \beta_2 \text{XFD} + \beta_3 \text{XBL} + e$$

เมื่อ β = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

YTT = ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีโดยรวม

XCA = ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล
ที่ต้องและน่าเชื่อถือ

XFD = ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการประมวลผลข้อมูลที่รวดเร็ว

XBL = ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชี

e = ค่าความเคลื่อนของการพยากรณ์

4. ผลลัพธ์จากการวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์กับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี โดยรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	YTT	XCA	XFD	XBL	VIFs
$\bar{X}$	4.338	4.447	4.365	4.263	
S.D.	0.469	0.493	0.487	0.580	
YTT	-	0.622*	0.618*	0.527*	
XCA		-	0.719*	0.607*	2.225
XFD			-	0.649*	2.429
XBL				-	1.858

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ มีค่าตั้งแต่ 1.858 – 2.429 ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยของประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์กับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีโดยรวม ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์	ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี		t	p-value
	โดยรวม (YTT)			
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	ถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.240	0.225	5.523*	<0.0001
ด้านการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องและ น่าเชื่อถือ (XCA)	0.313	0.069	4.520*	<0.0001
ด้านการประมวลผลข้อมูลที่รวดเร็ว (XFD)	0.282	0.073	3.849*	<0.0001
ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชี (XBL)	0.111	0.054	2.070*	0.040
F = 64.202 p>0.0001 Adj R ² = 0.451				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีโดยรวม เนื่องจาก กระบวนการทางบัญชีในขั้นตอนแรกจะเป็นการรวบรวมรายการหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ไว้แหล่งเดียวกัน มีการคัดเลือกข้อมูลตรวจสอบข้อมูล รวมถึงแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลทางการบัญชีมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ สามารถยืนยัน พิสูจน์ และสรุปผลได้ รวมถึงมีการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน กฎหมาย ระเบียบ และตามแนวปฏิบัติ

เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการบันทึกบัญชี การจัดทำทะเบียน และรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ผลการดำเนินงานด้านบัญชีที่มีปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สอดคล้องกับแนวคิด อุเทน เลาน้ำทา (2560 : 6-26) กล่าวว่า การมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดี จะช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องความไม่สม่ำเสมอของข้อมูลและความซ้ำซ้อนของข้อมูลในระบบได้เป็นอย่างดี เกิดการแบ่งปันข้อมูล รายงาน มีความยืดหยุ่น ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ สนองต่อการทำงานในทุกแผนงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สิงจานุสงค์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ ด้านการควบคุมข้อมูลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม สอดคล้องกับแนวคิดของพลพฐ ปิยวรรณ และกัญญิณัท นิธิโรจน์นัท (2557 : 11) กล่าวว่า การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเมื่อเกิดเหตุการณ์ทางการเงิน งบประมาณ รายรับ รายจ่าย หรือเหตุการณ์ทางธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับองค์กร ระบบสารสนเทศหรือระบบบัญชีคอมพิวเตอร์จะต้องสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น ๆ ทรัพยากรที่จะต้องใช้ บุคลากรหรือพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากร พนักงาน หรือผู้ที่สนใจภายนอกองค์กร ทราบว่าเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้นบ้าง ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บมานี้จะต้องถูกจัดเก็บอย่างมีระเบียบตามกฎหมายและมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อจะสามารถนำข้อมูลนั้นออกมาใช้ได้สะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา คำมณี (2556 : บทคัดย่อ) พบว่า ศักยภาพด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ ด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพรายงานทางการเงินโดยรวม ด้านความถูกต้อง เชื่อถือได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความทันเวลาต่อการตัดสินใจ ด้านการเปรียบเทียบกันได้ ด้านความสามารถเข้าใจได้ และด้านการตรวจสอบความถูกต้องได้

2) ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการประมวลผลข้อมูลที่รวดเร็ว มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีโดยรวม เนื่องจาก ข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ แล้วกลายเป็นสารสนเทศ จะต้องอยู่ในรูปแบบที่เป็นประโยชน์ มีประสิทธิภาพและนำไปใช้ประโยชน์ต่อผู้ใช้งานได้อย่างทันเวลา ทันตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะต้องให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ วัชรินทร์ เศรษฐสุลักโก (2560 : 89) กล่าวว่า ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์เป็นระบบที่สร้างขึ้นมาเพื่อจัดเก็บ บันทึก ประมวลผล วิเคราะห์ และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีให้แก่ผู้ใช้งาน ระบบนี้จะให้ผลลัพธ์ที่มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ตรงประเด็น และทันเวลาเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการประมวลผลข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญา คงวิริยะกุล (2560 : บทคัดย่อ) พบว่า ประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านความทันเวลา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการปฏิบัติงานที่ดี ทางบัญชีโดยรวม ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการลดเวลาในการทำงาน และด้านความคุ้มค่า ซึ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะมีความทันเวลา การประมวลผลข้อมูลของระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะต้องมีความรวดเร็ว ตรงประเด็นและเชื่อถือได้ และสอดคล้องกับแนวคิด สุพัตรา บุญมาก (2552 : 732) กล่าวว่า ผลลัพธ์ของการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในการปฏิบัติงาน บนพื้นฐานการเก็บรวบรวม และการประมวลผลข้อมูลทางการเงินและบัญชีหรือข้อมูลที่เป็นเหตุการณ์เชิงเศรษฐกิจ เพื่อจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประโยชน์ ได้แก่ รายงานทางการเงินและรายงานประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีขององค์กร มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และยังเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานทางการบัญชีภายในองค์กร

3) ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีโดยรวม เนื่องจากการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชีเป็นการเชื่อมต่อข้อมูลทางการบัญชีจากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับระบบงานอื่นที่มีความจำเป็นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และต้องการข้อมูลในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMIS) ของกรมบัญชีกลาง และระบบงานอื่นของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดงานที่ซ้ำซ้อน และลดความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในหลาย ๆ ระบบงาน เป็นประโยชน์ในด้านการบูรณาการระบบสารสนเทศภาครัฐ และระบบงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารจัดการเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยและระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านบัญชี บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีศักยภาพ มีการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานอื่นและระบบงานอื่นในรูปแบบมาตรฐานเดียวกันได้อย่างสมบูรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของอุเทน เลาน้ำทา และนิภาพร อบทอง (2560 : 20) กล่าวว่า การเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชี เป็นการบูรณาการข้อมูลที่มีอยู่ในองค์กรโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ เช่น การนำระบบบริหารข้อมูลทั่วทั้งองค์กรผ่านโปรแกรมบริหารทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning Program : ERP Program) ก่อให้เกิดลักษณะของคุณภาพข้อมูลที่ดี ซึ่งข้อมูลที่ดีจะต้องมีความทันต่อเวลาในการใช้ข้อมูลและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้วยเหตุนี้การนำเอาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มาใช้จึงส่งผลโดยตรงต่อความรวดเร็ว ไม่เพียงแต่การนำเสนอการเงินให้ทันต่อเวลาเท่านั้นแต่ยังหมายถึงเกิดการเชื่อมโยงข้อมูลในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองต่อการเชื่อมโยงการทำงานกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกและยังเป็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Daoud และ Triki (2013) พบว่า ในปัจจุบันนอกจากจะนำเอาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่สำคัญอย่างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (ERP) เพื่อช่วยเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชีมาใช้สำหรับการปฏิบัติงานทางบัญชีแล้ว ในอนาคตอันใกล้ความสามารถของระบบบัญชียังสามารถเชื่อมโยงไปถึงระบบงานของหน่วยงานกำกับในหลายด้าน เช่น ด้านภาษีอากร ด้านการนำส่งงบการเงิน และการตรวจสอบบัญชีด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ศรีสุข (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรของเทศบาลมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานในส่วนต่าง ๆ ของระบบ เช่น ระบบโปรแกรมพนักงานเทศบาล ส่วนใหญ่เจอปัญหาแบบมีรูปแบบรายงานข้อมูลประมวลผลที่เข้าใจยาก ไม่มีความยืดหยุ่นด้านระบบเครือข่าย การเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล้มเหลว และเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบอื่นที่เกี่ยวข้องไม่สมบูรณ์ ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี กับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผล สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น เช่น หน่วยงานราชการอื่นหรือหน่วยงานเอกชน เป็นต้น

5.1.2 มีการศึกษาองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ เช่น ด้านความเชี่ยวชาญของผู้ทำบัญชี ด้านประสิทธิภาพระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

5.1.3 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดกรอบแนวคิดที่มีตัวแปรแทรกที่อาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์และผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี เช่น คุณภาพรายงานทางการเงิน กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งตัวแปรดังกล่าวอาจมีผลต่อความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์

5.1.4 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนั้น หากมีการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสอบถามแบบเชิงลึก (Indepth – Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยมากที่สุด สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ตรงกับความต้องการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย มาใช้ประกอบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลทางการบัญชีให้ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีอย่างรวดเร็ว ทันต่อการนำไปใช้งาน เป็นประโยชน์และเป็นที่น่าสนใจสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมถึงเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีหรือการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานด้านบัญชี

6. สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ด้านการประมวลผลข้อมูลที่รวดเร็ว และด้านการเชื่อมโยงข้อมูลทางการบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชีโดยรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้น ผู้อำนวยการกองคลังรวมถึงผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เพื่อช่วยในการประมวลผลข้อมูลให้รวดเร็ว รวมถึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณรายจ่าย ในการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีให้มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยให้การจัดทำบัญชีในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านบัญชี

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2562, จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/>.
- กระทรวงมหาดไทย. (2558). หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท 0808.4/ว 1559 ลงวันที่ 4 เมษายน 2558 เรื่อง การเร่งรัดและติดตามการปฏิบัติงานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS). ค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2562, จาก http://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/4/21604_1_1554784477593.pdf.
- กาญจนา ศรีสุข. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลของจังหวัดสงขลา. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จินตนา สิงจานุวงศ์. (2559). ผลกระทบของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิตยา คำมณี. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพรายงานทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ผกามาศ มนต์ไธสง. (2561). ผลกระทบของประสิทธิผลของระบบบัญชีทางการบริหารส่วนท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-LAAS) ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พลพญ ปิยวรรณ และกัญญ์ณัฏฐ์ นิธิโรจน์นัท. (2557). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์.
- พิเชษฐ วังเกียรติ์จักร. (2552). แนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- วันนิพร เศรษฐสุกโก. (2560). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ : วิ.เจ.พรินติ้ง.
- สกนธ์ วรรณภูวนา. (2551). การบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 8. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุดารัตน์ โยธาบิบาล. (2553). วัฒนธรรมองค์กรกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน อำเภอเมืองนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร). สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุพัตรา บุญมาก. (2552). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี การพัฒนาระบบ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2562). คู่มือประกอบการสมัครเพื่อรับการประเมินรางวัล การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สำหรับรางวัลประเภทดีเลิศ ประเภทโดดเด่น และประเภททั่วไป. ค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2562. จาก http://www.odloc.go.th/web/?page_id=8386.

- อภิญญา คงวิริยะกุล. (2560). ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุเทน เลาน้ำทา. (2560). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. มหาสารคาม : คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุเทน เลาน้ำทา และนิภาพร อบทอง. (2560). ความสามารถของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์กับความได้เปรียบด้านข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 6 (3), 17-31.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research* (7th ed.). New York : John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. (4th ed.). New York : John Wiley & Sons.
- Daoud, H., & Triki, M. (2013). Accounting information systems in an ERP environment and Tunisian firm performance. *The International Journal of Digital Accounting Research*, 13, 1-35.
- Hair, J.F., Black, W.C., and erson, R.E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. (6th ed.). New Jersey : Pearson.

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โบบายแบงก์กิ้ง ของผู้ใช้บริการในจังหวัดนครราชสีมา

Factors Affecting the Mobile Banking Service Quality Satisfaction of Service Users in Nakhon Ratchasima Province

อภิวรรณ หมีนสะอาด* และพิทยา ผ่อนกลาง²

Apiwan Muaensa-ard* and Pittaya Ponklang²

Received : March 5, 2021 Revised : May 6, 2021 Accepted : May 11, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ส่งผลเชิงผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโบบายแบงก์กิ้ง ของผู้ให้บริการในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันโบบายแบงก์กิ้ง ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 391 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานด้วยสมการถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โบบายแบงก์กิ้ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ด้านกายภาพและการนำเสนอ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โบบายแบงก์กิ้ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการส่งเสริม ด้านบุคคล ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โบบายแบงก์กิ้ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย 1) ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกของการให้บริการ โบบายแบงก์กิ้ง ให้สามารถเข้าถึงได้ทุกที่และทุกเวลา และสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง 2) ธนาคารควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการให้บริการ โบบายแบงก์กิ้ง เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ โบบายแบงก์กิ้ง

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

* Master Student, Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University

² อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

² Lecturer, Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University

Abstract

The purpose of this study was to study the factors of marketing mix (7 P's) affecting the Mobile Banking service quality satisfaction of service users in Nakhon Ratchasima Province. The researcher used the questionnaires as a tool for collecting data. The samples of this research were purposively selecting 391 service users of Mobile Banking application in Nakhon Ratchasima Province. The descriptive statistics analysis and the inferential data with multiple regression equations was applied to test and analyze the hypothesis

The research results found that marketing mix factors had positively affected the Mobile Banking service quality satisfaction of service users in Nakhon Ratchasima Province. The statistically significant result showed that the physical aspect and the presentation factor and procedures factor had positively affected with statistically significant value at 0.01. The other marketing mixes factors had positively affected with statistically significant value at 0.05 which including price factor promotion factor and personnel factor. Research Recommendations 1) The Bank should pay more attention to the convenience of Mobile Banking service to be accessible anywhere and anytime. And can provide 24 hours service 2) Banks should give priority to the security of the Mobile Banking service as it is an important factor in the continued use of the service.

Keywords : Marketing Mix (7 P's), Satisfaction Service Quality, Mobile Banking Application

1. บทนำ

การแข่งขันที่รุนแรงภายในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารที่พยายามรักษฐานลูกค้าเดิมและเร่งขยายฐานลูกค้าใหม่ จึงเป็นเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญ ดังนั้น ธนาคารจึงมีการคิดค้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการธนาคาร สำหรับการบริการของธนาคารที่น่าสนใจในช่วง 1-2 ปีมานี้ คือ โมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งได้มีบทบาทในการพัฒนาเทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือที่มีประโยชน์อย่างมากทั้งในเรื่องของช่องสัญญาณการรับ-ส่งข้อมูลที่รวดเร็ว ซึ่งส่งผลทำให้การใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้ได้มากยิ่งขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

สำหรับการบริการทางการเงินผ่าน โมบายแบงก์กิ้ง นั้นมีประโยชน์ทั้งต่อธนาคาร และลูกค้าของธนาคารเป็นอย่างมาก แต่ยังคงมีลูกค้าจำนวนมากที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเคาน์เตอร์สาขาธนาคารทำให้ธนาคารมีต้นทุนการดำเนินงานที่สูงมากกว่าที่ควรจะเป็น เพราะต้องจ้างพนักงานประจำเคาน์เตอร์สาขาเพื่อรองรับปริมาณลูกค้าสูญเสียโอกาสรับรายได้ค่าธรรมเนียมในการให้บริการจากความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า เพราะระยะเวลา เปิด-ปิดสาขา

นอกจากนี้ประชาชนทำธุรกรรมโอนเงินต่างธนาคารมากขึ้นอย่างก้าวกระโดด เนื่องจาก ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้ยกเลิกค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งการโอนเงินต่างธนาคารและการโอนเงินข้ามเขต เติมนเงินและจ่ายบิลประกอบกับการใช้กลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายในหลายรูปแบบเพื่อดึงดูดลูกค้าทำให้ปริมาณธุรกรรมการเงินเพิ่มขึ้นร้อยละ 104 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน

เนื่องจากความต้องการใช้งาน นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ให้บริการมีความต้องการมากขึ้น ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง เพราะหากลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของทางธนาคาร คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มากกว่าความคาดหวังที่ตั้งเอาไว้ จะส่งผลดีต่อทางธนาคารเป็นอย่างมาก (เพ็ญญา จรัสพันธ์, 2557)

ดังนั้น ในอดีตมีงานวิจัยเกี่ยวกับ นโยบายแบ่งกึ่ง เช่น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง แต่ยังไม่มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นจังหวัดใหญ่อันดับ 2 ของประเทศไทย จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจ ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ในการศึกษานี้ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการตามแนวคิด ของ (Kotler, 2000) อธิบายว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งใช้ร่วมกันตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยเครื่องมือต่อไปนี้

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่น่าเสนอกับผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค คือ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้าคุณค่าของสินค้าใน รูปตัวเงินก็คือ ราคา (Value) ของสินค้า ผู้ขายจะเป็นผู้กำหนดราคาผลิตภัณฑ์ ผู้ซื้อจะเกิดการ ตัดสินใจซื้อก็ต่อเมื่อมีการยอมรับในตัวสินค้าผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยสิ่งที่สามารถตอบสนองความ ต้องการของมนุษย์เป็นคุณสมบัติที่สัมผัสได้และไม่ได้ตลอดจนผลประโยชน์ที่คาดหวัง ผลิตภัณฑ์

2) ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคา การ ให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอ บริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่น่าเสนอ ซึ่งจะต้อง พิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4) ด้านการส่งเสริม (Promotions) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5) ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6) ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/ Environment and Presentation) เป็นแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาด การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7) ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมิน หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการ เปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการที่พวกเขาได้รับจริง (พนิดา เพชรรัตน์ , 2556) สรุปคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการ ให้ทันเวลาที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

3) การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวก จากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบรวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

4) ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994)

2.4 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โมบายแบงก์กิ้ง Application

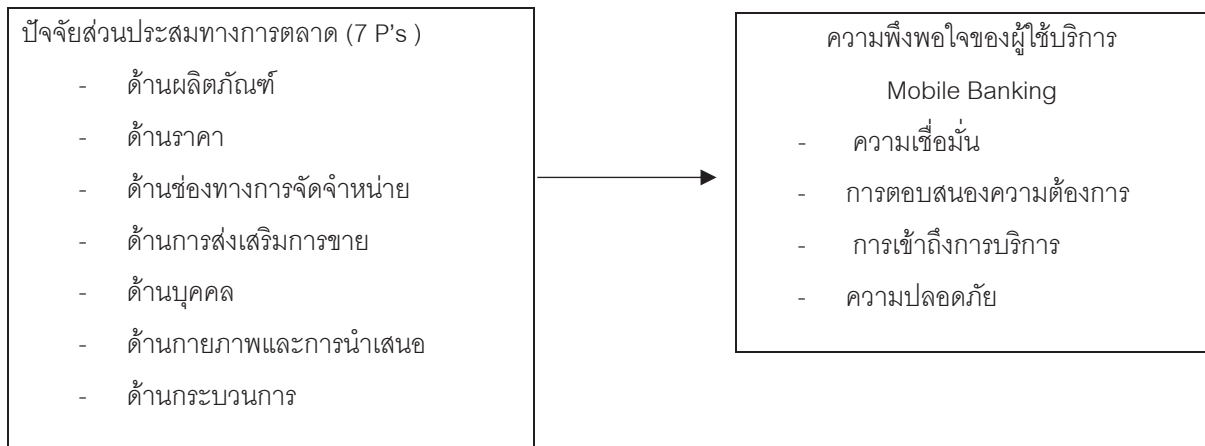
การให้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เกิดขึ้นในประเทศไทยครั้งแรกในปี พ.ศ. 2543 โดยการร่วมมือกันระหว่างธนาคารกสิกรไทย และค่ายโทรศัพท์ดีแทค โดยใช้ SMS ในการทำการรายการภายใต้ชื่อ “TFB e-Mobile Banking” ซึ่งให้บริการได้เฉพาะการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี และการโอนเงินระหว่างบัญชี ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 การให้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้นำมาพัฒนาอีกครั้ง ภายใต้กระแสดความนิยมของการใช้โทรศัพท์มือถือของคนไทย ในขณะที่ธุรกรรมทางการเงินเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญอย่างหนึ่ง จึงเกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ผ่านทาง โมบายแบงก์กิ้ง Application ที่มีฟังก์ชันการใช้งานที่ง่ายขึ้น สะดวก และรวดเร็วขึ้น มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่าน โมบายแบงก์กิ้ง Application ได้ 2 ลักษณะ ได้แก่

1) เข้าถึงบัญชีเงินฝากธนาคารโดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ หลากหลายประเภท เช่น โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคาร (ภายในธนาคารเดียวกัน/ต่างธนาคาร) ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ซื้อขายตราสาร/กองทุน รวมถึงชำระค่าสินค้าและบริการกับร้านค้าออนไลน์ เป็นต้น

2) การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เรียกว่า Mobile payment หรือ M-payment ซึ่งเป็นบริการอีกลักษณะหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เพราะสามารถทำการชำระเงินได้ หลากหลาย เช่น ชำระค่าสินค้าและบริการเติมเงินค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ชำระใบแจ้งหนี้ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) และความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการนโยบายแบ่งกึ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปและสามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานได้ ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1



ที่มา: แนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ของ (Kotler, 2000)

แนวคิดความความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ (ของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994)

สมมติฐานในการวิจัย :

H1 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการนโยบายแบ่งกึ่ง ของผูู้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา

H2 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ด้านราคา ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการนโยบายแบ่งกึ่ง ของผูู้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา

H3 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการนโยบายแบ่งกึ่ง ของผูู้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา

H4 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ด้านการส่งเสริมการขาย ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผูู้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา

H5 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ด้านบุคคล ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผูู้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา

H6 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ด้านกายภาพและการนำเสนอ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผูู้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา

H7 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ด้านกระบวนการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผูู้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้มีจำนวน 384 คน ซึ่งมาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ของ (Cochran, 1953) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{0.9604}{0.0025} \approx 384 \text{ คน} \end{aligned}$$

เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการเก็บแบบสอบถาม จึงทำการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้ที่ให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามกับผู้ที่ใช้ นโยบายแบ่งกึ่ง แบ่งออกเป็น 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอปากช่อง อำเภอปักธงชัย และอำเภอฟินมาย จำนวน ทั้งหมด 400 ชุด ได้กลับคืนจำนวน 391 ชุด อัตราตอบกลับ (Response Rate) 97.75%

3.2 การวัดคุณภาพลักษณะของตัวแปร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งในการรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วย คำถามแบบเลือกคำตอบ (Choice) และแบบให้คะแนน (Rating scale) โดยแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้แบบสอบถามแบบหลายตัวเลือก ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจ รายการ (บุญใจ ศรีสถิตยีนราทร, 2550)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ของ (Kotler, 2000) เป็นต้นแบบสำหรับพัฒนา แบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการ ส่งเสริม 5) ด้านบุคคล 6) ด้านกายภาพ และ 7) ด้านการนำเสนอด้วกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ความความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของ (Parasuraman, Zaithamal and Berry, 1994) มาเป็นต้นแบบสำหรับพัฒนาแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรา ส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่น 2) ด้านการตอบสนอง ความต้องการ 3) ด้านการเข้าถึงการบริการ และ 4) ด้านความปลอดภัย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 โดยลักษณะแบบสอบถามเป็น แบบเลือกตอบตามความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การประเมินค่าแบบ Rating Scale 5 ระดับได้แก่

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งการกำหนดในการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร, 2550)

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน โดยมีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

นอกจากนี้ได้นำแบบสอบถามทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 100 คน แล้วคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เกณฑ์การยอมรับงานวิจัยเชิงสำรวจควรมีค่า α 0.7 ขึ้นไป (Hair et al., 2006) ซึ่งการทดสอบครั้งนี้ อยู่ระหว่าง 0.741 - 0.954

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่งของผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

เพศของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาชีพข้าราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6, และใช้บริการนโยบายแบ่งกึ่งที่ใช้งานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้งาน SCB Easy จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ของผู้ใช้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = 0.58) คุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ด้านความเชื่อ ของผู้ใช้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.65)

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเบื้องต้นและเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยมีผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โมบายแบงก์กิ้ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา

	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	Y	VIF
X ₁₁	1								3.300
X ₁₂	.743**	1							3.575
X ₁₃	.777**	.766**	1						3.639
X ₁₄	.755**	.743**	.743**	1					3.849
X ₁₅	.769**	.807**	.803**	.837**	1				7.414
X ₁₆	.696**	.759**	.725**	.712**	.862**	1			4.535
X ₁₇	.541**	.603**	.563**	.587**	.665**	.692**	1		2.015
Y	.710**	.770**	.739**	.748**	.822**	.807**	.701**	1	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาข้อตกลงเบื้องต้นจากผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) และความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โมบายแบงก์กิ้ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกอยู่ระหว่าง 0.541-0.862 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่า VIF ไม่ควรเกิน 10 จึงไม่มีปัญหา Multi Collinearity (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2550) และแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.015 – 7.414 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 เมื่อพิจารณา พบว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โมบายแบงก์กิ้ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา

ตัวแปรอิสระ	b	S.E.	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	.534	.094	5.665	<.000
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's)				
(X1) ด้านผลิตภัณฑ์	.034	.034	.997	.319
(X2) ด้านราคา	.097	.029	3.305	.001**
(X3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.056	.030	1.883	.060
(X4) ด้านการส่งเสริม	.072	.031	2.303	.022*
(X5) ด้านบุคคล	.109	.046	2.363	.019*
(X6) ด้านกายภาพและการนำเสนอ	.163	.036	4.554	.000**
(X7) ด้านกระบวนการ	.185	.034	5.460	.000**

$R^2 = 0.763$ $AdjR^2 = 0.759$ $F = 176.122$ $p \leq .000^{**}$

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ด้านราคา ด้านการส่งเสริม ด้านบุคคล ด้านกายภาพและการนำเสนอ และด้านกระบวนการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา ร่วมกันพยากรณ์ เท่ากับร้อยละ 75.90 ($\text{Adj}R^2 = 0.759$)

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) รายด้าน พบว่า ด้านกายภาพและการนำเสนอ ($b = 0.163, P < 0.01$) ด้านกระบวนการ ($b = 0.185, P < 0.01$) ด้านราคา ($b = 0.097, P < 0.05$) ด้านการส่งเสริม ($b = 0.072, P < 0.05$) ด้านบุคคล ($b = 0.109, P < 0.05$) บวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1b และ 1d-g

ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ($b = 0.034, P > 0.05$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($b = 0.056, P > 0.05$) ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 11 และ 13

โดยผลที่ได้จากความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา สามารถเขียนสมการการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ} = & b(\text{ด้านผลิตภัณฑ์}) + b(\text{ด้านราคา}) + b(\text{ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย}) \\ & + b(\text{ด้านการส่งเสริม}) + b(\text{ด้านบุคคล}) + \\ & b(\text{ด้านกายภาพและการนำเสนอ}) + b(\text{ด้านกระบวนการ}) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ} = & 0.045 X_{11} + 0.155 X_{12} + 0.089 X_{13} + 0.112 X_{14} + \\ & 0.160 X_{15} + 0.241 X_{16} + 0.193 X_{17} \end{aligned}$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการใช้อุปโภคบริโภค นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้งาน นโยบายแบ่งกึ่ง ไม่ได้เห็นว่าการเข้าถึงการใช้งานที่สามารถเข้าได้ทุกที่ ทุกเวลา และช่วยประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ทางการเงิน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ชรน้ำผึ้ง แสนเสนยา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท เอ.พี. อินดัสเตรียล ชัพพลาย จำกัด ที่พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท เอ.พี. อินดัสเตรียล ชัพพลาย จำกัด

(2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ใช้งาน นโยบายแบ่งกึ่ง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการที่ธนาคารมีโปรโมชั่นสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน นโยบายแบ่งกึ่ง

อย่างต่อเนื่อง ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับ โมบายแบงก์กิ้ง ให้ทราบอย่างต่อเนื่องมีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับธนาคารและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของฤทธิ์เจตน์รินแก้วกาญจน์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีน หัวเฉียวกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว จังหวัดกรุงเทพมหานคร

(3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ด้านบุคคล ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โมบายแบงก์กิ้ง ของผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ในการใช้งาน โมบายแบงก์กิ้ง ผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับการที่พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำการใช้งานเป็นอย่างดี พนักงานอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา พนักงานสามารถดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นกระบวนการ มีพนักงานคอยเซ็นเตอร์ให้บริการตลอดเวลา พนักงานมีมารยาทในการให้บริการ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียานุช กัณดา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาพะเยา จังหวัดพะเยา ที่พบว่า ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แล้วพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านราคา (Price) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และด้านสภาพแวดล้อมการบริการ (Physical Evidence) นอกจากนั้นยังพบความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

(4) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ด้านกายภาพและการนำเสนอ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โมบายแบงก์กิ้ง ของผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารมีความน่าเชื่อถือมีผลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการโครงสร้างเมนูของ Application มีลำดับขั้นตอนการทำรายการอย่างเหมาะสม ฟังก์ชันในการใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิ์เจตน์รินแก้วกาญจน์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's และปัจจัยด้านการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียวกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว จังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านหลักฐานทางกายภาพและด้าน กระบวนการ

(5) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ด้านกระบวนการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โมบายแบงก์กิ้ง ของผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ง่าย ไม่ซับซ้อนมีการทำงานให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำการประมวลผลการทำรายการต่าง ๆ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วระบบป้องกันความปลอดภัยและกระบวนการรักษาความลับมีผลต่อการใช้บริการ มีความสำคัญต่อการใช้งาน โมบายแบงก์กิ้ง จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ดาบแก้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จและความพึงพอใจใน โมบายแบงก์กิ้ง ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความเป็นส่วนตัว และ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจใน โมบายแบงก์กิ้ง ที่ให้บริการโดย ธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการด้าน โมบายแบงก์กิ้ง ควรมีการปรับปรุงระบบสำคัญต่าง ๆ เช่น ความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย ทางข้อมูล เพื่อรองรับการใช้งานที่หลากหลายสะดวก และเหมาะสมกับผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด และมีปัจจัยอื่นอันใดที่ส่งต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง เพื่อให้ธนาคารนำผลการวิจัยที่ได้ไปศึกษาเพิ่มเติม และพัฒนาระบบ นโยบายแบ่งกึ่ง ให้สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินกับธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการว่า ผู้ใช้บริการเลือก และไม่เลือกทำธุรกรรมทางการเงินผ่านนโยบายแบ่งกึ่ง เนื่องจากสาเหตุใด เพื่อให้ธนาคารนำผล การศึกษาที่ได้ไปวางกลยุทธ์ในลำดับต่อไป

3) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

5.2 ประโยชน์ของวิจัย

1) ทำให้ทราบถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง แอปพลิเคชัน ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

2) ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง แอปพลิเคชัน ในเขตจังหวัดนครราชสีมา

3) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจ นโยบายแบ่งกึ่งแอปพลิเคชัน ของผู้ให้บริการในเขตพื้นที่ จังหวัดนครราชสีมา

4) ผู้ประกอบการธนาคารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้า ธนาคารทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน นโยบายแบ่งกึ่ง Applications มีความถี่มากขึ้นนำไปสู่การสร้างรายได้ผลิตภัณฑ์ ด้านอื่น ๆ และนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อตราสินค้านั้น ๆ

5) นำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุง นโยบายแบ่งกึ่งแอปพลิเคชัน ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการ

6. สรุปผลการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกายภาพและการนำเสนอ และด้านกระบวนการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพการใช้แอปพลิเคชัน นโยบายแบ่งกึ่ง ของผู้ให้บริการในเขตจังหวัดนครราชสีมา จึงอธิบายได้ว่า ธนาคารผู้ให้บริการที่ให้บริการ นโยบายแบ่งกึ่ง ควรให้ความสำคัญกับด้านราคาหรือค่าธรรมเนียมในการใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น และมีการจัดการเสนอโปรโมชั่นต่าง ๆ ในการใช้งาน Mobile Banking มีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำการใช้งานและที่ปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการ รวมไปถึงด้านกระบวนการทำงานของ นโยบายแบ่งกึ่ง ที่ต้องมีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ ดาบแก้ว (2561). ความสำเร็จและความพึงพอใจใน โมบายแบงก์กิง ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 1 (3), 25-37
- ธนาคารแห่งประเทศไทย (2561). จำนวนผู้ใช้ โมบายแบงก์กิง สำหรับการโอนเงิน เดิมเงิน และ ชำระเงินใน ชีวิตประจำวันมากขึ้น. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2561, จาก https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/PaymentSystem_Reports/Q1_2561.pdf
- บุญใจ ศรีสถิตยีนรากร. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ : ยูแอนดีไอ อินเตอร์มีเดีย.
- ปริญญช กัณดา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการเลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาพะเยา จังหวัดพะเยา. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา.
- พนิดา เพชรรัตน์ (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา*.
- เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- เพชรน้ำผึ้ง แสนเสนยา. (2562). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท เอ. พี. อินดัสเตรียล ชัพพลาย จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศ*
- ฤทธิ์เจตน์รินแก้วกาญจน์. (2561). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม*.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed). New Jersey : Prentice Hall
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium edition. New Jersey : Prentic - Hall
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.

ผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมที่มีต่อภาพพจน์องค์กร
ของธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

Effect of Implementation of Environmental Accounting on Business Corporate
Image in Amata Nakhon Industrial Estates Chonburi Province of Thailand

สุนิสา นนจันทร์ และสาธิตทิพย์ จะโนภาษ²

Sunisa Nonjun^{*} and Saithip Janopat²

Received : April 1, 2020 Revised : May 24, 2020 Accepted : May 24, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมที่มีต่อภาพพจน์องค์กรของธุรกิจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 113 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม ด้านการจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อภาพพจน์องค์กร ผลลัพธ์จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีควรตระหนักถึงความสำคัญการนำการบัญชีสิ่งแวดล้อมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ เพื่อช่วยให้กิจการมีผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งในส่วนของการวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อภาพพจน์องค์กร จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่าธุรกิจขนาดเล็กยังไม่มีแบ่งแยกหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบในการประเมินผลและวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้ใช้ข้อมูลไม่สามารถนำต้นทุนนั้นไปใช้ในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารสิ่งแวดล้อมได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ภาพพจน์องค์กร

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม

^{*} Master Student, Master of Accounting, Faculty of Management Sciences and Information Technology, Nakhonphanom University

² อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครพนม

² Lecturer, Faculty of Management Sciences and Information Technology, Nakhonphanom University

Abstract

The objective of this research was to study the effect of environmental accounting on business corporate image case study in Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi province. Questionnaires were used as a tool to collect data and responded by 113 accounting executives in Amata Nakorn industrial estate, Chonburi province. The statistical techniques used for data analysis were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The research results demonstrate that environmental accounting implementation dimensions of environmental management and environmental cost classification have positive relationships and impacts on corporate image. Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi province should be importance of applying environmental accounting in environmental management. Operations are in accordance with the policy and strategy. In order to help the business have efficient operating. Environmental accounting implementation dimensions of environmental cost analysis do not have relationships and impacts on corporate image. Small businesses do not have a separation of duties or responsible to process and analyze environmental costs cause users of the information cannot use that cost to make more comprehensive, accurate and appropriate decisions about environmental management.

Keyword : Environmental Accounting Implementation, Business Corporate Image

1. บทนำ

ในปัจจุบันการพัฒนาทางอุตสาหกรรมก่อให้เกิดความเจริญของสังคมและความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ ในขณะที่เดียวกันการดำเนินงานในภาคอุตสาหกรรมได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และนำไปสู่ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทั้งมลภาวะทางน้ำ ทางอากาศ ทางเสียง และของเสียอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตทางอุตสาหกรรม (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2562) ทั้งนี้ในปัจจุบันประเทศไทยมีความตื่นตัวเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก โดยมีการออกพระราชบัญญัติสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 กำหนดให้ธุรกิจมีการจัดการเกี่ยวกับมลภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมลภาวะทางน้ำ ด้านอากาศ ด้านเสียง และด้านของเสียอุตสาหกรรมซึ่งมีการจัดตั้งหน่วยงานกำกับดูแลพร้อมทั้งกำหนดบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตาม (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) จึงมีการออกมาตรการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งผลให้ธุรกิจที่มีขนาดเล็กและขนาดใหญ่ต้องปฏิบัติตาม ทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร จัดเป็นข้อมูลที่ช่วยให้ผู้บริหารใช้ในการวิเคราะห์วางแผนปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อมได้ ดังนั้น ธุรกิจจึงนำการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมเข้ามาปรับใช้ เพื่อช่วยป้องกันและลดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (ผ่องพรรณ เจริญระพันธ์, 2557)

การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม (Environmental Accounting Implementation) เป็นการนำข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีด้านสิ่งแวดล้อมมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ในการบริหาร การแยกประเภทต้นทุน การวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม (Environmental Management) ด้านการจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อม (Environmental Cost Classification) และด้านการวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อม (Environmental Cost Analysis) (ดวงมณี โกมารทัต, 2554) ซึ่งการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมที่ดีสามารถช่วยส่งเสริมให้กิจการมีผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงกิจการได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าและภาพพจน์ที่ดีในมุมมองของลูกค้า

ภาพพจน์องค์กร (Corporate Image) เป็นการรับรู้ภายในจิตใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อองค์กรที่เกิดจากความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การให้บริการที่ดี และการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ด้านการให้บริการที่ดี ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (ณัฐพันธุ์ เสงครินทร์, 2554) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเสริมสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรต่อไปในอนาคต ดังนั้น องค์กรภาคธุรกิจต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับภาพพจน์มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มธุรกิจหรือนิคมอุตสาหกรรมที่มีกระบวนการผลิตหรือการดำเนินงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้ธุรกิจหรือนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เป็นนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก และเป็นเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมพาณิชยกรรม หรือกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอุตสาหกรรม เพื่อประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ซึ่งธุรกิจหรือนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจะประกอบด้วยกลุ่มอุตสาหกรรมหลายประเภทเข้าไปอยู่รวมกันทำให้จำเป็นต้องมีการใช้ทรัพยากรและสาธารณูปโภคต่าง ๆ ร่วมกันในกระบวนการผลิต หรือดำเนินงาน ก่อให้เกิดมลภาวะเป็นพิษทั้งทางน้ำ ทางอากาศ และขยะอุตสาหกรรมจำนวนมาก ที่ส่งผลกระทบต่อสังคม และชุมชนรอบข้าง ซึ่งอุตสาหกรรมที่อยู่บนห่วงโซ่การผลิตเดียวกันในแต่ละนิคมอุตสาหกรรมสามารถพึ่งพากันในเรื่องการผลิต ลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการผลิต การขนส่งและการจัดการคลังสินค้า การประหยัดการใช้น้ำ วัตถุดิบ พลังงาน และลดการเกิดมลพิษ โดยใช้การนำกลับมาใช้ใหม่และใช้ซ้ำนิคมอุตสาหกรรมยังมีระบบการปรับปรุงสภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมที่มีต่อภาพพจน์องค์กรของธุรกิจหรือนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจหรือนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน รวมถึงเป็นแนวทางสำหรับองค์กรต่าง ๆ ในการเสริมสร้างระบบการดำเนินงานที่มีคุณภาพต่อไป

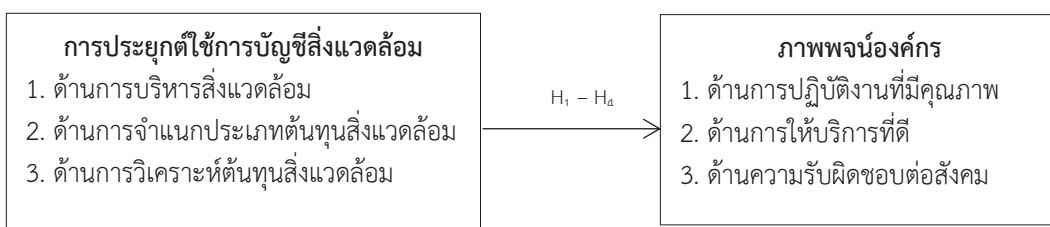
2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมกับภาพพจน์องค์กรของธุรกิจหรือนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อทดสอบผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมที่มีต่อภาพพจน์องค์กรของธุรกิจหรือนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

3. กรอบแนวคิด

รูปภาพประกอบ 1

กรอบแนวคิดการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมที่มีต่อภาพพจน์องค์กร



จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น ได้กำหนดให้การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวแปรอิสระ และภาพพจน์องค์กรเป็นตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม (Environmental Accounting Implementation: AEA)

การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม หมายถึง การนำข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีด้านสิ่งแวดล้อม มาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ในการวางแผน การแยกประเภทต้นทุน การวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมมีผลกระทบต่อภาพพจน์องค์กร โดยเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมบ่อวินที่มีอุตสาหกรรมหลายประเภทรวมกันเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดมลภาวะทางน้ำ ทางอากาศ และของเสียส่งผลกระทบต่อชุมชน และสังคม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการนำการบัญชีสิ่งแวดล้อมมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและช่วยป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงได้รับความไว้วางใจจากบุคคลภายนอก ผลลัพธ์ในงานวิจัยในอดีตพบว่า องค์กรต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญในทางปฏิบัติตามกฎหมาย เนื่องจากการบัญชีสิ่งแวดล้อมช่วยให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญและเป็นแนวทางการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นต่อไป เพื่อประโยชน์ขององค์กรและสังคมรอบข้าง (สว่างจิต แซ่ผาน, 2557) นอกจากนี้องค์กรจะดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ต้องมีการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม และร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม มีการเปิดเผยข้อมูลบัญชีสิ่งแวดล้อมขององค์กร (มาลินี สายก้อน, 2560)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 3 ด้าน โดยประยุกต์แนวคิดมาจากการบริหารสิ่งแวดล้อม ของดวงมณี โกมารทัต (2554) ดังนี้ 1) ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม (Environmental Management) เป็นกระบวนการวิเคราะห์และประเมินสภาพการดำเนินงานของธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แล้วนำมาพิจารณาเป็นนโยบายและกลยุทธ์ในการปรับปรุงระบบและวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาแบบยั่งยืน 2) ด้านการจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อม (Environmental Cost Classification) เป็นการระบุต้นทุนบัญชีสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าเป็นต้นทุนสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากภายในธุรกิจ และภายนอกธุรกิจ ทราบมูลค่าต้นทุนสิ่งแวดล้อมที่แท้จริงสามารถคำนวณต้นทุนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และ 3) ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อม (Environmental Cost Analysis) เป็นการประมวลผลและวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลได้นำต้นทุนนั้นไปใช้ในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารสิ่งแวดล้อมได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเหมาะสม

2. ภาพพจน์องค์กร (Corporate Image : COI)

ภาพพจน์องค์กร หมายถึง เป็นการรับรู้ภายในจิตใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อองค์กรที่เกิดจากความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การให้บริการที่ดี และการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ภาพพจน์องค์กรประกอบด้วย 3 ด้าน โดยประยุกต์มาจากการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2554) ดังนี้ 1) ด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Working Quality) เป็นการดำเนินงานตามนโยบายที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพขององค์กร และสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการยอมรับจากบุคคลภายนอกว่ามีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่เกิดขึ้น 2) ด้านการให้บริการที่ดี (Good service) เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการได้รับความประทับใจและชื่นชมขององค์กร รวมถึงการปฏิบัติต่อชุมชนด้วยความเต็มใจ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในตราสินค้า และ 3) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) การดำเนินงานขององค์กรที่ตระหนักถึงการลดปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม มีแนวทาง

การปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ รวมถึงการใส่ใจดูแลและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนทั้งภายในและภายนอกองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พบว่าการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม มีแนวโน้มและความไปได้ที่จะส่งผลให้ภาพพจน์องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเสริมสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรต่อไปในอนาคต ดังนั้น องค์กรภาคธุรกิจต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับภาพพจน์มากยิ่งขึ้น จึงตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

H₁: การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อภาพพจน์องค์กร

H₂: การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อภาพพจน์องค์กรขององค์กร

H₃: การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อภาพพจน์องค์กร

H₄: การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อภาพพจน์องค์กร

4. วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชี ธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 514 คน (กรมอุตสาหกรรม, 2562) ซึ่งผู้บริหารฝ่ายบัญชีเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้ โดยผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถาม จำนวน 514 ฉบับ และในการวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวนทั้งสิ้น 113 ฉบับ เป็นแบบสอบถามถูกต้องและสมบูรณ์ จำนวน 113 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 21.98 ซึ่งสอดคล้องกับ Aker et al. (2001)

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยรูปแบบธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้หลักของกิจการเฉลี่ย จำนวนพนักงาน และหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมของธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 ข้อ ด้านการจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 ข้อ และด้านการวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพพจน์องค์กรของธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 13 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาประสิทธิภาพการดำเนินงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ จำนวน 4 ข้อ ด้านการให้บริการที่ดี จำนวน 4 ข้อ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 5 ข้อ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.644 – 0.828 และภาพพจน์องค์กร ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.734 – 0.852 ซึ่งสอดคล้องกับ บุญชม ศรีสะอาด (2545) ได้เสนอเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป

ถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพ สามารถนำมาใช้เก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัยได้ และการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.880 – 0.919 และภาพพจน์องค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.905 – 0.922 ซึ่งเป็นค่าที่ Hair et al. (2006) ได้เสนอว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่มีค่าเกิน 0.70 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพนำมาใช้เก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัยได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยการใช้ Variance Inflation Factors (VIFs) และสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$COI = \beta_0 + \beta_1 ENM + \beta_2 ECC + \beta_3 ECA + \varepsilon$$

เมื่อ	COI	แทน	ภาพพจน์องค์กรโดยรวม
	ENM	แทน	การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม
	ECC	แทน	การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมด้านการจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อม
	ECA	แทน	การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมด้านการวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อม
	ε	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

4. ผลลัพธ์จากการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมกับภาพพจน์องค์กร

ตัวแปร	ENM	ECC	ECA	QUW	SEM	CSR	VIFs
$\bar{X}$	4.027	3.918	3.876	4.192	4.226	3.827	
S.D.	0.630	0.700	0.714	0.620	0.615	0.708	
ENM	-	0.748*	0.696*	0.565*	0.438*	0.672*	
ECC		-	0.827*	0.514*	0.346*	0.624*	
ECA			-	0.372*	0.294*	0.583*	
QUW				-	0.747*	0.619*	2.369
SEM					-	0.540*	3.874
CSR						-	3.312

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม มีค่าตั้งแต่ 2.369 – 3.874 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับภาพพจน์องค์กร
โดยรวมของธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมนมตะนคร จังหวัดชลบุรี

การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม	ภาพพจน์องค์กรโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.590	0.264	6.011	0.000*
ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม (ENM)	0.459	0.098	4.701	0.000*
ด้านการจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อม (ECC)	0.217	0.112	2.001	0.050*
ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อม (ECA)	-0.058	0.102	-0.567	0.572
F = 30.726 P= 0.000 AdjR ² = 0.443				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม (ENM) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพพจน์องค์กร (COI) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.459 (p = 0.05) เนื่องจากปัจจุบันสภาวะแวดล้อมในการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งองค์กรธุรกิจจึงต้องเสริมสร้างความสามารถในการบริหารงานและดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถปรับตัวอยู่ในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ทำให้เกิดบทบาทและหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญของผู้บริหารนั้นขึ้นอยู่กับความพร้อมตลอดจนความสามารถในการจัดหาและใช้ข้อมูลได้ดี ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนสูงที่สุด โดยการนำผลการประเมินมาใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม นักลงทุนหรือคู่ค้าจึงนำผลการประเมินมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสำหรับการตัดสินใจในการลงทุนกับบริษัทที่มีประสิทธิภาพในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ตัดปัญหาเรื่องของความขัดแย้งในชุมชน และการต่อต้าน ดังนั้น กิจกรรมการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม จึงหามาตรการต่าง ๆ มาเพื่อดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ทั้งป้องกันและลดผลกระทบอันเกิดมลภาวะ ซึ่งส่งผลทำให้มีแนวโน้มที่กิจการต้องเปิดเผยถึงข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงวัตถุประสงค์ และโครงการที่กำลังทำอยู่ต่อสังคมให้ได้รับทราบถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความเสี่ยงต่อสิ่งแวดล้อม อาจมีผลกระทบต่อผลตอบแทน และต่อการลงทุนของกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงมณี โกมารทัต (2554) กล่าวว่า การบริหารสิ่งแวดล้อมเป็นผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้กิจการนำข้อมูลสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อมมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการ วางแผน กลยุทธ์ ด้านสิ่งแวดล้อม และตัดสินใจโครงการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อมที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และเสริมสร้างความยั่งยืนต่อไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิญา ไพค่านาม และคณะ (2559) พบว่า ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการมุ่งเน้นการบัญชีคุณภาพ

มีอิทธิพลเชิงบวกต่อวิธีปฏิบัติทางด้านการบัญชีเพื่อสังคมที่ดี ชื่อเสียงองค์กร การยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสีย และส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร การปฏิบัติงานทางบัญชีควรมีการฝึกฝน พัฒนานตนเอง และธุรกิจพร้อมแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศทางบัญชี เพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ และยังสามารถประหยัดระยะเวลาในการทำงานทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กร และประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสว่างจิต แซ่ผ่าน (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมที่ได้รับ ISO 14001 ในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การรับรู้ต้นทุนสิ่งแวดล้อม หนี้สินสิ่งแวดล้อม และค่าชดเชย จะรับรู้รายการทันทีเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขการรับรู้รายการตามกรอบแนวคิดสำหรับรายงานทางการเงิน การวัดมูลค่าหนี้สินด้านสิ่งแวดล้อมใช้วิธีราคาทุนปัจจุบัน การเปิดเผยข้อมูลและการรายงานด้านสิ่งแวดล้อมแสดงรายการเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนแต่ไม่แสดงรายการเป็นข้อเฉพาะสำหรับบัญชีสิ่งแวดล้อม และไม่เปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงิน จึงควรมีการกำหนดให้กิจการต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญในทางปฏิบัติตามกฎหมายเพราะการบัญชีสิ่งแวดล้อมไม่ใช้การแก้ปัญหาแต่เป็นการช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญและหาวิธีการประยุกต์ใช้ให้ดีขึ้นต่อไป เพื่อประโยชน์ของบริษัทและสังคมรอบข้าง จึงยอมรับสมมติฐานที่ H₂

2) การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อม (ECC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพพจน์องค์กร (AEA) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.217 ($p = 0.05$) เนื่องจากการจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการระบุต้นทุนบัญชีสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าเป็นต้นทุนของสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากภายในธุรกิจและภายนอกธุรกิจ ทราบมูลค่าต้นทุนสิ่งแวดล้อมที่แท้จริงสามารถคำนวณต้นทุนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีการจำแนกบัญชีสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งการจำแนกประเภทต้นทุนเป็นกระบวนการวางแผนของผู้บริหารก่อนการดำเนินงานทุกครั้ง เพื่อลดความเสี่ยง ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในภายหลัง ทำให้การปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานในองค์กรมีความสม่ำเสมอ สามารถส่งผลให้องค์กรลดข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานได้ และเกิดประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ส่งผลให้สินค้าและบริการมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงมณี โกมารทัต (2554) กล่าวว่า การระบุต้นทุนบัญชีสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าเป็นต้นทุนสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากภายในธุรกิจและภายนอกธุรกิจ ทราบมูลค่าต้นทุนสิ่งแวดล้อมที่แท้จริงสามารถคำนวณต้นทุนได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Holotaa et al. (2016) พบว่า การวิเคราะห์และการจำแนกต้นทุนแต่ละกิจกรรมในองค์กร สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพลดต้นทุนผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพให้กับองค์กรได้ และสามารถวิเคราะห์ต้นทุนบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพและมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตให้สอดคล้องกับสภาวะสภาพการแข่งขันของเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวผลิตภัณฑ์ เกิดความเชื่อถือในตัวบริษัทและสินค้า ส่งผลต่อคุณภาพโดยรวมขององค์กร และเศรษฐกิจทางการเงินของบริษัท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์วรรณ ศิบุญนันท์ (2560) พบว่า การจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อม เป็นการเพิ่มคุณค่าของธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้องค์กรที่ส่งผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม องค์กรได้ตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อาจจะเกิดขึ้นได้มีวิธีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืนต่อไป จึงยอมรับสมมติฐานที่ H₃

3) การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อม (ECA) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับภาพพจน์องค์กร (AEA) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ -0.058 ($p < 0.572$) เนื่องจากธุรกิจ

ขนาดเล็กยังไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบในการประมวลผลและวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อมทำให้ผู้ใช้ข้อมูลไม่สามารถนำต้นทุนนั้นไปใช้ในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารสิ่งแวดล้อมได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเหมาะสม ซึ่งต้นทุนสิ่งแวดล้อมเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขการรับรู้รายการตามกรอบแนวคิดสำหรับรายงาน ด้านสิ่งแวดล้อมแสดงเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนแต่ไม่แสดงรายการในส่วนของการบัญชีสิ่งแวดล้อม อีกทั้งกิจการยังไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควรกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา วิเชียรรักษ์ และคณะ (2562) พบว่า การพัฒนาการบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการเปิดเผยข้อมูลและรายงานต่อบุคคลภายนอกด้านการวัดมูลค่าและการแสดงรายการที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ในงบการเงิน ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H₄

5. สรุปผลการวิจัย

การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะช่วยป้องกันและลดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมที่มีต่อภาพพจน์องค์กรของธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพพจน์องค์กร ในด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ด้านการให้บริการที่ดี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในส่วนของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการจำแนกประเภทต้นทุนสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพพจน์องค์กรด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และด้านการให้บริการที่ดี ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับน้ำ ไฟ อากาศ มีผลต่อการยอมรับภาพพจน์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร จะส่งผลให้องค์กร สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างยั่งยืนในอนาคต ดังนั้นการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมขององค์กร จึงมีบทบาทและความสำคัญต่อประเด็นดังกล่าวที่เกิดขึ้น อีกทั้งธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ควรให้ความสำคัญในการนำการบัญชีสิ่งแวดล้อมมาประยุกต์ใช้ในด้านต่าง ๆ ขององค์กร และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ เพื่อช่วยส่งเสริมให้กิจการมีผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากผลลัพธ์ของการวิจัยในครั้งนี้ช่วยในการยืนยันและสนับสนุนการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อภาพพจน์องค์กรได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามการวิจัยนี้ยังมีข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต ซึ่งเป็นการขยายและสร้างสรรค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยในปัจจุบัน

1.1 ควรทบทวนวรรณกรรมและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ด้านการวิเคราะห์ต้นทุนสิ่งแวดล้อมเพื่อให้การวิจัยในอนาคตเป็นการยืนยันผลลัพธ์ในงานวิจัยนี้

1.2 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อภาพพจน์องค์กร ของธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดังนั้นในอนาคตควรศึกษาธุรกิจอื่น เช่น ธุรกิจกำจัดกากอุตสาหกรรม ธุรกิจปันส่วนต้นทุน ธุรกิจอาหาร ธุรกิจเครื่องดื่ม ธุรกิจพลาสติก ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจโรงพยาบาล เป็นต้น

1.3 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดกรอบแนวคิดที่มีตัวแปรแทรกที่อาจมีผลกระทบต่อการวิเคราะห์ต้นทุน และการจำแนกประเภทต้นทุน ควรกำหนดตัวแปรแทรกเพิ่มขึ้น เช่น ต้นทุนฐานกิจกรรม ABC

ต้นทุนคุณภาพ หรือ กลยุทธ์การวางแผนต้นทุนการผลิต ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ และผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันเพิ่มขึ้น

1.4 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนั้น ควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเชิงลึก (Indepth-Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยมากที่สุด และถูกต้อง สามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดให้กับประชาชน ประเทศชาติ และมวลมนุษยชาติ เป็นต้น

2. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผู้บริหารองค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องของด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม เนื่องจากจะช่วยให้องค์กรมีภาพพจน์ที่ดีต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งลูกค้า นักลงทุน และหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น อย่างไรก็ตามเพื่อให้การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญ และบทบาทต่อองค์กร กิจการควรจะต้องปฏิบัติดังนี้

1.1 ให้ความรู้ ความเข้าใจกับนักบัญชี โดยผ่านกระบวนการอบรม พัฒนา แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องของการบัญชีสิ่งแวดล้อม

1.2 ส่งเสริมให้บทความในการศึกษา มีความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน และประเด็นเกี่ยวกับการบัญชีสิ่งแวดล้อม

เอกสารอ้างอิง

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.). (2562). *ข้อมูลนิคมอุตสาหกรรม*. ค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2562,

จาก <<https://www.ieat.go.th/>>

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2562). *ข้อมูลสิ่งแวดล้อม*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2562,

จาก <<http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/home/main.html>>

กรมอุตสาหกรรม. (2562). *ข้อมูลจำนวนโรงงาน*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2562,

จาก <<https://www.diw.go.th/hawk/content.php?mode=spss62>>

จิตติมา วิเชียรรักษ์ และคณะ (2562). ความสัมพันธ์ของการเปิดเผยรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการกับค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยสัมพันธ์และสังคม, 39 (2), 68-82.

ณัฐพรพันธ์ เขจรนนทน. (2554). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงมณี โกมารทัต. (2554). *การบริหารต้นทุน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพย์วรรณ ศิบุญนันท์. (2560). *การศึกษาผลกระทบ และการจัดทำบัญชีสิ่งแวดล้อมเพื่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ*

และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนกรณีศึกษา : ธุรกิจโรงสีข้าวในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ผ่องพรรณ เจริญระพัน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*

- มาลินี สายก้อน. (2560). ผลกระทบความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจที่มีการเปิดเผยข้อมูลบัญชีสิ่งแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตที่ได้รับการรับรอง ISO 14001. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สว่างจิต แซ่ผ่าน. (2557). การประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมที่ได้รับ ISO 14001 ในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปรัชญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อชญา ไพค่านาม อุเทน เลาน้ำทา และวรวิทย์ เลาหะเมทธิ. (2559). ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้การบัญชีสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน ขององค์กร : หลักฐานเชิงประจักษ์จากกลุ่มกิจการ ISO14000 ในประเทศไทย. วารสารปัญญาวิวัฒน์, 8, 91-110.
- 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 Jersey : John Wiley and Sons.
- Hair, J.F., Black, W.C., & Anderson, R.E. (2006). *Multivariate data Analysis*. 6th Ed. New Jersey : Pearson Education International.
- Holotaa,T.,Hrubeca,J., Kotusa,M., Holieninovab, M. & Caposovac, E (2016). (2016). *The manafement of quality costa analysis model. Serbian Journal of Management* 11(1), 119–127.

การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผน การเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

Investment Decisions on Common Stock in The Stock Exchange of Thailand for People's Retirement Plan in Bangkok

ชินกฤต วงศ์รักษ์

Chinagrit Wongrak

Received : December 3, 2020 Revised : June 23, 2021 Accepted : June 25, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่สนใจการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 385 คน ใช้สถิติทดสอบความแตกต่างค่าที (t-test) และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการลงทุนมีวัตถุประสงค์คือ ต้องการเป็นแหล่งรายได้เสริมและเพื่อใช้ยามเกษียณ เงินได้จากการลงทุนจะนำไปสมทบเพื่อให้ปริมาณการลงทุนเพิ่มและจะนำไปใช้ในยามเกษียณ ด้านแรงจูงใจในการลงทุนพบว่า การออมเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับเกษียณ การออมในหุ้นเป็นการสร้างความมั่งคั่ง สามารถนำเงินปันผลมาใช้ดำรงชีวิตประจำวันได้ สามารถนำเงินปันผลไปลงทุนในหุ้นต่อได้ และเงินปันผลที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผนเกษียณ แรงจูงใจในการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เปรียบเทียบการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครจำแนกตามพฤติกรรมการลงทุนมีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญ พฤติกรรมการลงทุน แรงจูงใจในการลงทุน การวางแผนการเกษียณ

* อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

* Lecturer, Faculty of Business Administration, Southeast Asia University

Abstract

This research aimed to study investment decisions on common stock in The Stock Exchange of Thailand for people's retirement plan in Bangkok. The researcher collected the data using questionnaires. The sample consisted of 385 people who were interested in investing in common stock in The Stock Exchange of Thailand. The statistical methods used for data analysis were t-test, F-test and One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA). The research results indicated that investment behavior aimed to earn the supplementary income and this investment income could be invested in additional investment for people's retirement expenses. In investment incentives indicated that saving was a preparation for people's retirement. Saving money in stocks made people wealthy, dividends could be used for people's living expenses and continually be invested in stocks. And the dividends could be a guideline for people's retirement plan. The incentives to invest in common stock in The Stock Exchange of Thailand related to make the investment decisions on common stock in The Stock Exchange of Thailand for people's retirement plan in Bangkok. The people in Bangkok were different personal factors who made differently investment decisions on common stock in The Stock Exchange of Thailand for people's retirement plan in Bangkok when compared with investment decisions on common stock in The Stock Exchange of Thailand for the people's retirement plan in Bangkok by the investment behavior classification was different.

Keywords : Investment decisions on common stock, Investment behavior, Investment incentives, Retirement plan

1. บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ.2560 – 2564 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เพื่อเตรียมคนในสังคมไทยให้มีทักษะในการดำรงชีวิตสำหรับโลกศตวรรษที่ 21 โดยมีเป้าหมายให้วัยแรงงานมีความรู้และทักษะเป็นไปตามความต้องการของตลาดงานและมีทักษะทางการเงินเหมาะสม สอดคล้องสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ มีการออมส่วนบุคคลต่อรายได้พึงจ่ายใช้สอยเพิ่มขึ้น และกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการออมอย่างต่อเนื่องเพื่อความมั่นคงทางการเงินหลังเกษียณ จึงเป็นภาระสำคัญที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต้องพัฒนาองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตลาดเงินและตลาดทุนให้กับประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าสู่เส้นทางการเป็นนักลงทุนได้ในอนาคต อีกทั้งปัจจุบันการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ เป็นทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่มีเงินออมและมีความต้องการเป็นเจ้าของกิจการที่มีศักยภาพและมีแนวโน้มการเจริญเติบโตที่ดี (ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2554) และสามารถนำมาวางแผนการเกษียณของตนเองได้ในอนาคต อีกทั้ง Harlow (2011) ได้ทำการจำลองสัดส่วนการลงทุนและสรุปว่า ควรนำเงินไปลงทุนในหุ้นสามัญในสัดส่วนร้อยละ 5 ถึงร้อยละ 25 เพื่อใช้ยามเกษียณ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้สูงอายุ เนื่องจากก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ปัญหาด้านสุขภาพที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก การลดปัญหาที่ไม่ให้ทวีความรุนแรงคือการผลักดันให้ประชาชนใส่ใจเกี่ยวกับการวางแผนการออมเงินและการวางแผนเกษียณอายุมากขึ้น

(ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2553) องค์การสหประชาชาติคาดการณ์ว่าในระยะเวลา 40 ปี (ตั้งแต่ปี 2548 – 2588) จำนวนประชากรผู้สูงอายุจะมีจำนวนทั้งสิ้น 1,840 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ถึง 1,167 ล้านคน หรือคิดเป็นการเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ถึงร้อยละ 173 ซึ่งการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุดังกล่าว เป็นผลมาจากความยืนยาวของอายุประชากร อัตราการเกิดของประชากรที่มีจำนวนลดลง รวมทั้งเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้คาดการณ์ว่าในอีก 15 ปีข้างหน้า โครงสร้างของประชากรในประเทศไทยจะมีการเปลี่ยนแปลงโดยจะมีสัดส่วนของประชากรผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปมีจำนวนที่สูงขึ้นโดยในปี 2565 ประเทศไทยจะมีประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 0 – 14 ปีลดลงเหลือ 13.3 ล้านคน ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปจะมีจำนวนเพิ่มเป็น 12.87 ล้านคน สาเหตุการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ เนื่องจากแนวโน้มอัตราการเจริญพันธุ์รวมของประเทศลดลงจาก 2.28 ในช่วงปี 2533 – 2538 เป็น 1.71 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้เปรียบเทียบอัตราส่วนการพึ่งพิงของประชากรผู้สูงอายุต่อประชากรแรงงาน พบว่า ในปี 2554 ภาระพึ่งพิงผู้สูงอายุมีสัดส่วน 17.9 และในปี 2563 ภาระพึ่งพิงผู้สูงอายุจะมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นถึง 26.1 แสดงว่าสัดส่วนประชากรวัยทำงานได้ลดลง เป็นสาเหตุให้ความสามารถของครอบครัวในการดูแลผู้สูงอายุในอนาคตจะมีประสิทธิภาพลดลง เมื่อก้าวเข้าสู่ผู้สูงอายุต้องยอมรับว่าบทบาททางสังคมลดลง บทบาทในการทำงานลดลง จากการเป็นผู้นำในสังคมต้องกลายเป็นบุคคลที่ไม่มีความสำคัญ จากการที่ เป็นผู้หารายได้เลี้ยงดูครอบครัวต้องกลับกลายเป็นภาระของครอบครัว จากการมีงานทำต้องเกษียณอายุการทำงานทั้งหลายเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดปัญหาการดำเนินชีวิตในสังคม จากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ควรหันมาใส่ใจและเริ่มวางแผนป้องกันไว้ก่อน เพื่ออนาคตจะได้เป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาในภายหลัง

การออกแบบชีวิตที่ดีโดยเฉพาะสำหรับวัยเกษียณแล้วควรเริ่มต้นตั้งแต่วินาทีนี้ และการลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัทต่าง ๆ จะเป็นอีกแนวทางหนึ่งสำหรับการออมเพื่อวัยเกษียณ อีกทั้งประชาชนในกรุงเทพมหานครมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ เป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ ประชาชนกลุ่มนี้มีรายได้จากการจ้างงานสูงกว่าภูมิภาคอื่น เงินได้จากการทำงานอาจนำไปออมกับการลงทุนในหลักทรัพย์ ทำให้ผู้ที่ต้องการเงินทุนสามารถนำเงินไปดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ก่อให้เกิดการผลิตและการจ้างงาน อันเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจเติบโตและมีเสถียรภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจในการหันมาเป็นนักลงทุน พฤติกรรมการลงทุน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. วัตถุประสงค์

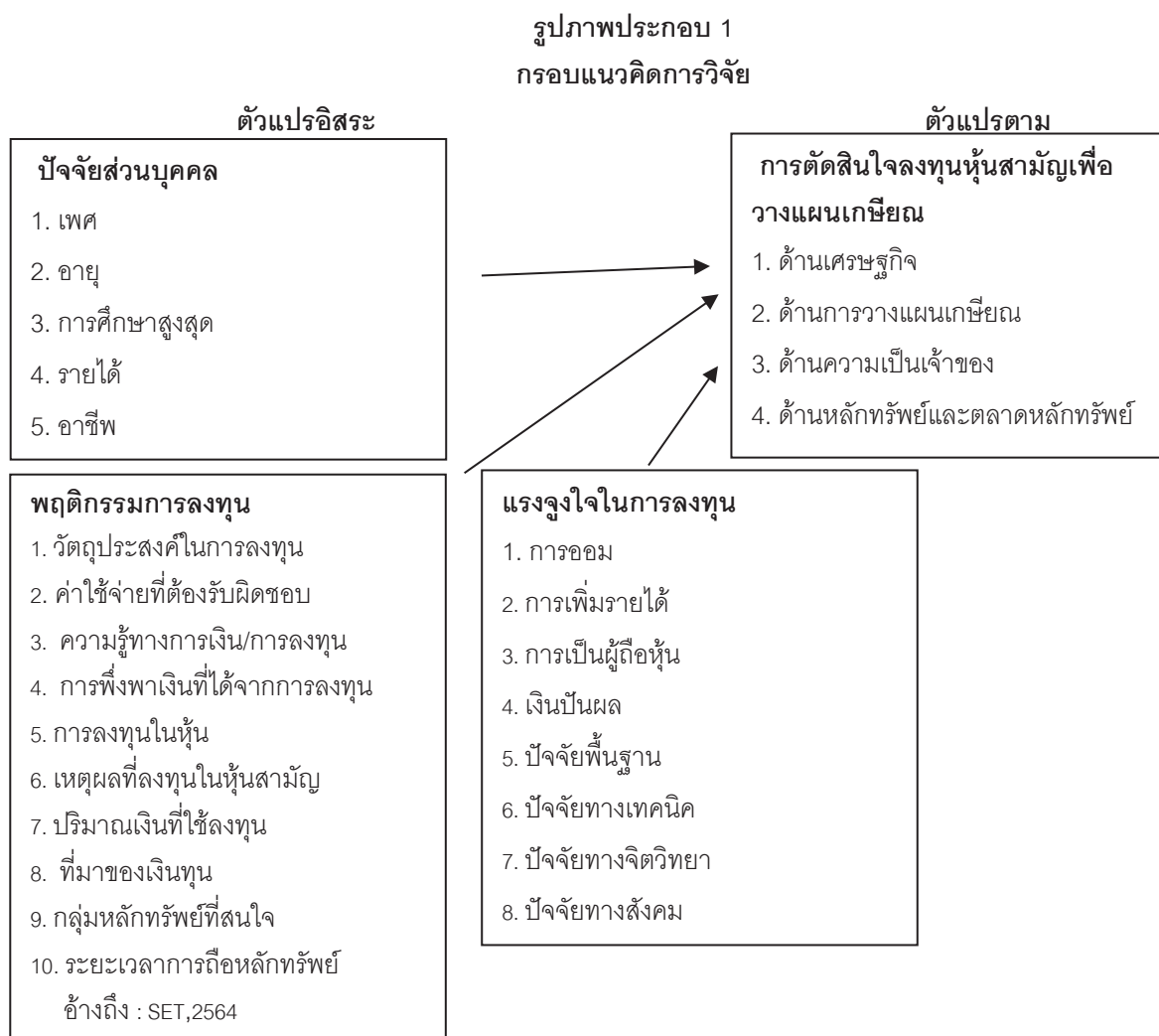
- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อศึกษาการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.4 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

2.5 เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

3. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการลงทุนและแรงจูงใจในการลงทุน ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามคือ การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผนเกษียณ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



3.1 การลงทุน คือการใช้จ่ายเงินในรูปแบบหนึ่งในปัจจุบัน โดยมุ่งหวังจะได้รับผลตอบแทนจากการใช้จ่ายนั้นในอนาคต ซึ่งผู้ลงทุนเชื่อว่าเงินสดหรือผลตอบแทนส่วนเพิ่มที่ได้รับคืนนั้น จะสามารถชดเชยระยะเวลา อัตราเงินเฟ้อ และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างคุ้มค่า หรืออาจกล่าวได้ว่า “การลงทุน” หมายถึง การออมเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้น ซึ่งจะต้องยอมรับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน การลงทุนสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.1.1 การลงทุนเพื่อการบริโภค (Consumer investment)

3.1.2 การลงทุนในธุรกิจ (Business investment)

3.1.3 การลงทุนในหลักทรัพย์ (Securities investment)

3.2 วัตถุประสงค์ในการลงทุน (ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562 : เว็บไซต์)

วัตถุประสงค์ในการลงทุน ลงทุนเพื่อให้เงินงอกเงยเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายหลังเกษียณ หรือลงทุนเพื่อลดหย่อนภาษี จุดมุ่งหมายในการลงทุนของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันไป วัตถุประสงค์ในการลงทุนอาจแบ่งได้ตามความต้องการและสภาวะแวดล้อมของผู้ลงทุน ได้แก่ ความปลอดภัยและการเพิ่มพูนของเงินทุน ความคล่องตัวในการแปรสภาพ การกระจายความเสี่ยง วัตถุประสงค์ทางภาษี โดยทางเลือกในการลงทุนสามารถแบ่งได้เป็น 2 ช่องทางด้วยกัน ดังนี้

3.2.1 การลงทุนทางตรง (Direct investment) เป็นการลงทุนที่บุคคลหรือเจ้าของเงินลงทุนทำการตัดสินใจลงทุนเอง

3.2.2 การลงทุนทางอ้อม (Indirect investment) เป็นการลงทุนที่มีสถาบันอื่นกระทำการแทนเจ้าของเงินออม และตัดสินใจลงทุนแทนเจ้าของเงิน

3.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน ได้แก่ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา ฯลฯ มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนและการยอมรับความเสี่ยงที่แตกต่างกัน เช่น นักลงทุนที่มีอายุน้อยมีพฤติกรรมการลงทุนที่กล้าเสี่ยงกว่านักลงทุนที่มีอายุมาก ผู้มีรายได้น้อยมีความสามารถในการหาทรัพยากรมาลงทุนได้น้อยกว่าผู้มีรายได้มาก เป็นต้น

3.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Theories of Motivation)

คำว่า “แรงจูงใจ” มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าว หรือชักนำให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆ วงการ

ไมเคิล คอมแจน (Domjan, 1996 : 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำ กิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจูงใจให้กระทำ หรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้ พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้ไปเป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือการขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียกแต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ เป็นทางเลือกหนึ่งของการลงทุนที่ได้รับความสนใจจากผู้ที่มีเงินออม มีแรงจูง ใจสำคัญจากโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าการลงทุนประเภทอื่น อีกทั้งการที่ตลาดหลักทรัพย์มีบริษัทจดทะเบียนที่หลากหลาย จึงเหมาะสมแก่นักลงทุนที่ต้องการความหลากหลายในการลงทุน ทั้งประเภทสินค้า และผลตอบแทน แรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่นักลงทุนตั้งเอาไว้

3.5 การตัดสินใจ (Decision Making)

(สรชา ตนานุวัฒน์ และนพดล โทวีชัยกุล, 2560 : 394) การตัดสินใจซื้อขายหุ้น ผู้ลงทุนจะต้องใช้ปัจจัยต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจ อาทิ การใช้ปัจจัยพื้นฐานในการวิเคราะห์หุ้น ก่อนตัดสินใจซื้อหรือขาย การติดตามข้อมูลข่าวสารของบริษัทจดทะเบียนผ่านสื่อต่าง ๆ แนวคิดในการวิเคราะห์หลักทรัพย์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจในการซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งประกอบด้วยสองแนวคิดคือการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน เป็นการวิเคราะห์

หลักทรัพย์เพื่อหามูลค่าที่แท้จริงของหุ้น และการวิเคราะห์ปัจจัยทางเทคนิค เป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมของหลักทรัพย์ โดยอาศัยรูปภาพของราคาและปริมาณการซื้อขายหลักทรัพย์ในอดีต เพื่อจุดประสงค์ในการคาดการณ์แนวโน้มของราคาในอนาคต

3.6 พฤติกรรมการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ (SET, 2564 : เว็บไซต์)

นักลงทุนมีโอกาสประสบความสำเร็จในการลงทุนได้ หากมีพฤติกรรมการลงทุนที่ดีและมีวินัย อย่างสม่ำเสมอ นักลงทุนควรสำรวจและเปลี่ยนตัวเอง เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำกำไรจากการลงทุนให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งพฤติกรรมที่ดีนั้นประกอบไปด้วย 1. ศึกษาหาความรู้ก่อนการลงทุน 2. กระจายการลงทุนไปยังสินทรัพย์ประเภทอื่น ๆ 3. กำหนดแนวทางการลงทุนไว้ล่วงหน้า 4. กำหนดระดับอัตราผลตอบแทนที่ยอมรับได้จากการลงทุน 5. มีวินัยในการลงทุน 6. ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยเทคนิคเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ 7. ทนอย่ซื้อหลักทรัพย์ 8. มีรูปแบบในการซื้อขายหลักทรัพย์ 9. บันทึกการซื้อขายหลักทรัพย์อย่างสม่ำเสมอ และ 10. ติดตามข้อมูลการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ

4. สมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

4.1 แรงจูงใจในการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

4.2 ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ แตกต่างกัน มีการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

4.3 เปรียบเทียบการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครจำแนกตามพฤติกรรมการลงทุนมีความแตกต่างกัน

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

5.2 ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

5.3 ทำให้ทราบถึงการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

5.4 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

5.5 สามารถเปรียบเทียบการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ แตกต่างกัน

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่สนใจการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยเลือกแบบเจาะจง ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน (บุญชม ศรีสะอาด, 2538 : 38)

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบ (Questionnaire) มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.967 – 0.968 โดยแบ่งเป็นข้อมูลดังนี้

6.2.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร

6.2.2 ข้อมูลพฤติกรรมการลงทุน ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการลงทุน ค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวส่งผลอย่างไร ความรู้ทางการเงินการลงทุน การพึ่งพาเงินที่ได้จากการลงทุน การลงทุนในหุ้นสามัญ เหตุผลที่ลงทุนในหุ้นสามัญ ปริมาณเงินที่ใช้ในการลงทุน ที่มาของเงินทุน กลุ่มหลักทรัพย์ที่สนใจที่สุด ระยะเวลาการถือหลักทรัพย์ของท่าน โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scales) และระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ตามหัวข้อของข้อมูลพฤติกรรมการลงทุน

6.2.3 ข้อมูลแรงจูงใจในการลงทุน เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การทำข้อเสนอแนะในการวางแผนการออมเพื่อการเกษียณในอนาคต โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

6.2.4 ข้อมูลการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

6.2.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

6.3.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณสำหรับประกอบการตัดสินใจ

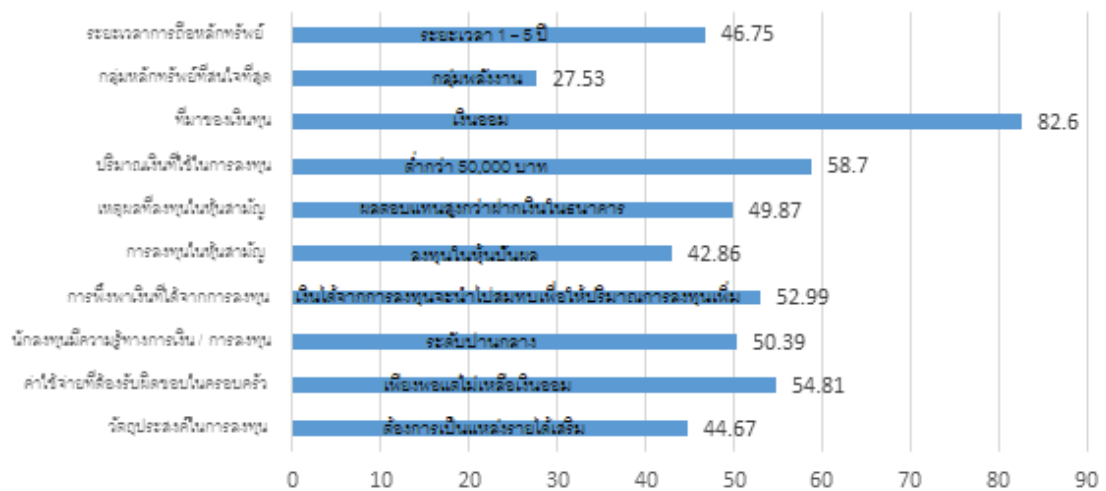
6.3.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน ซึ่งจะใช้สถิติทดสอบความแตกต่างค่าที (t-test) และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ LSD หรือ Fisher's Least – Significant Different

7. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.81) มีอายุระหว่าง 26-40 ปี (ร้อยละ 37.66) การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 31.69) มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 53.50) และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 44.41)

รูปภาพประกอบ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการลงทุน ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการลงทุน ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า วัตถุประสงค์ในการลงทุน ต้องการเป็นแหล่งรายได้เสริม (ร้อยละ 44.67) ค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ส่วนใหญ่เพียงพอแต่ไม่เหลือเงินออม (ร้อยละ 54.81) นักลงทุนมีความรู้ทางการเงิน / การลงทุนระดับปานกลาง (ร้อยละ 50.39) การพึ่งพาเงินที่ได้จากการลงทุน พบว่าเงินได้จากการลงทุนจะนำไปสมทบเพื่อให้ปริมาณการลงทุนเพิ่ม (ร้อยละ 52.99) การลงทุนในหุ้นสามัญ ส่วนใหญ่จะลงทุนในหุ้นปันผล (ร้อยละ 42.86) เหตุผลที่ลงทุนในหุ้นสามัญ เพราะผลตอบแทนสูงกว่าฝากเงินในธนาคาร (ร้อยละ 49.87) ปริมาณเงินที่ใช้ในการลงทุน ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 50,000 บาท (ร้อยละ 58.70) ที่มาของเงินทุนส่วนใหญ่ใช้เงินออม (ร้อยละ 82.60) กลุ่มหลักทรัพย์ที่สนใจที่สุดคือกลุ่มพลังงาน (ร้อยละ 27.53) ระยะเวลาการถือหลักทรัพย์ ส่วนใหญ่ถือระยะกลาง (ระยะเวลา 1 – 5 ปี) (ร้อยละ 46.75)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการลงทุน ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการลงทุน ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลแรงจูงใจในการลงทุน ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญ	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการออม	3.94	.81	มาก
ด้านการเพิ่มรายได้จากการลงทุนหุ้นสามัญ	3.83	.79	มาก
ด้านการเป็นผู้ถือหุ้น	3.89	.79	มาก
ด้านเงินปันผล	4.01	.57	มาก
ด้านปัจจัยพื้นฐาน	3.57	.78	มาก
ด้านปัจจัยทางเทคนิค	3.52	.79	มาก
ด้านปัจจัยทางจิตวิทยา	3.87	.82	มาก
ด้านปัจจัยทางสังคม	3.88	.87	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการลงทุน ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จากตารางที่ 1 พบว่าแรงจูงใจในการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านเงินปันผล ($\bar{X} = 4.01$) ด้านการออม ($\bar{X} = 3.94$) และด้านการเป็นผู้ถือหุ้น ($\bar{X} = 3.89$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผนเกษียณ

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผนเกษียณ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลการตัดสินใจลงทุนหุ้น สามัญเพื่อวางแผนเกษียณ	ระดับการตัดสินใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านเศรษฐกิจ	3.95	.73	มาก
ด้านการวางแผนเกษียณ	3.98	.82	มาก
ด้านความเป็นเจ้าของ	3.76	.83	มาก
ด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	3.69	.79	มาก

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผนเกษียณ พบว่าระดับการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผนเกษียณในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการวางแผนเกษียณ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.95$) และด้านความเป็นเจ้าของ ($\bar{X} = 3.76$)

8. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการลงทุน	การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผนเกษียณ	
	Pearson Correlation	ระดับและทิศทางความสัมพันธ์
1. ด้านเศรษฐกิจ	.528* (.000)	สัมพันธ์ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านการวางแผนเกษียณ	.570* (.000)	สัมพันธ์ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านความเป็นเจ้าของ	.625* (.000)	สัมพันธ์ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
4. ด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	.623* (.000)	สัมพันธ์ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
5. ด้านในภาพรวม	.715* (.000)	สัมพันธ์สูง ทิศทางเดียวกัน

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการลงทุน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการวางแผนเกษียณ ด้านความเป็นเจ้าของ ด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และด้านในภาพรวม มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ด้านการออม การเพิ่มรายได้จากการลงทุนหุ้นสามัญ การเป็นผู้ถือหุ้น เงินปันผล ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยทางเทคนิค ปัจจัยทางจิตวิทยา และปัจจัยทางสังคม มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ แตกต่างกัน มีการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผนเกษียณ จำแนกตามเพศ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านเศรษฐกิจ	4.05	.546	3.87	.556	3.138	.759
ด้านการวางแผนเกษียณ	4.01	.574	3.96	.735	.784	.059
ด้านความเป็นเจ้าของ	3.86	.632	3.69	.821	2.392	.018*
ด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	3.76	.588	3.64	.807	1.637	.006*
รวม	3.92	.478	3.79	.607	2.373	.006*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระที่มีค่าตอบ 2 กลุ่มคือ เพศชายและเพศหญิง พบว่าโดยรวมการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผนการเกษียณอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นเจ้าของกับด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยทั้ง 2 ด้านเพศชายมีการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผนการเกษียณมากกว่าเพศหญิง

ตาราง 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ แตกต่างกัน มีการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน (ต่อ)

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS.	MS.	F	p-value
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.883	1.961	6.630	.000*
	ภายในกลุ่ม	381	112.690	.296		
	รวม	384	118.572			
การศึกษาสูงสุด	ระหว่างกลุ่ม	4	11.285	2.821	9.992	.000*
	ภายในกลุ่ม	380	107.288	.282		
	รวม	384	118.572			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	5	4.741	.948	3.157	.008*
	ภายในกลุ่ม	379	113.831	.300		
	รวม	384	118.572			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	8	7.948	.994	3.377	.001*
	ภายในกลุ่ม	376	110.624	.294		
	รวม	384	118.572			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ แตกต่างกัน มีการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยเพศ มีผลต่อด้านความเป็นเจ้าของกับด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพศชายมีการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผน การเกษียณมากกว่าเพศหญิง ด้านอายุ มีผลต่อด้านความเป็นเจ้าของ ด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และในภาพรวม ระดับการศึกษาสูงสุด มีผลต่อด้านเศรษฐกิจ ด้านการวางแผนเกษียณ ด้านความเป็นเจ้าของ ด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และในภาพรวม ระดับรายได้ มีผลต่อด้านการวางแผนเกษียณ ด้านความเป็นเจ้าของ ด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และในภาพรวม ระดับอาชีพ มีผลต่อด้านการวางแผนเกษียณ ด้านความเป็นเจ้าของ ด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และในภาพรวม โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 เปรียบเทียบการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครจำแนกตามพฤติกรรมการลงทุนมีความแตกต่างกัน

ที่	เปรียบเทียบการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญ	การทดสอบทางสถิติ Chi-Square							
		ด้านเศรษฐกิจ		ด้านการวางแผนเกษียณ		ด้านความเป็นเจ้าของ		ด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	
		χ^2	p	χ^2	p	χ^2	p	χ^2	p
1	วัตถุประสงค์ในการลงทุน	83.25	.000	126.14	.000	74.26	.000	120.96	.000
2	ค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว	82.04	.000	69.26	.000	41.49	.003	34.65	.042
3	ความรู้ทางการเงิน / การลงทุน	45.00	.003	111.25	.000	67.51	.000	57.51	.000
4	การพึ่งพาเงินที่ได้จากการลงทุน	54.95	.000	67.34	.000	31.86	.044	42.02	.006
5	การลงทุนในหุ้นสามัญ	56.59	.006	173.05	.000	133.56	.000	117.39	.000
6	เหตุผลที่ลงทุนในหุ้นสามัญ	54.43	.000	73.46	.000	46.41	.001	93.44	.000
7	ปริมาณเงินที่ใช้ในการลงทุน	202.62	.000	308.17	.000	329.48	.000	309.17	.000
8	ที่มาของเงินทุน	55.34	.000	28.11	.014	34.79	.000	20.31	.041
9	กลุ่มหลักทรัพย์ที่สนใจที่สุด	224.01	.000	254.56	.000	191.08	.000	240.47	.000
10	ระยะเวลาการถือหลัก ทรัพย์	66.19	.000	102.56	.000	62.28	.000	85.43	.000

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05*

สมมติฐานที่ 3 เปรียบเทียบการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครจำแนกตามพฤติกรรมการลงทุนมีความแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบ Chi-Square พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ในทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการลงทุนด้านเศรษฐกิจ ด้านการวางแผนเกษียณ ด้านความเป็นเจ้าของด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

9. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลสรุปการศึกษาการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

พฤติกรรมการลงทุนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์คือ ต้องการเป็นแหล่งรายได้เสริมและเพื่อใช้ยามเกษียณ ค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ส่วนใหญ่เพียงพอแต่ไม่เหลือเงินออม นักลงทุนมีความรู้ทางการเงินและการลงทุนระดับปานกลาง เงินได้จากการลงทุนจะนำไปสมทบเพื่อให้อัตราผลตอบแทนการลงทุนเพิ่มและจะนำไปใช้ในยามเกษียณ การลงทุนในหุ้นสามัญส่วนใหญ่จะลงทุนในหุ้นปันผล เหตุผลที่ลงทุนเพราะผลตอบแทนสูงกว่าฝากเงินในธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ เจริญลักษณ์และธนภรณ์ เนื่องพลี (2561) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลการออมของผู้สูงอายุด้านดอกเบี้ยจ่ายจากการฝากเงินในธนาคารไม่ใช่สิ่งจูงใจ และประชาชนต้องการเก็บออมไว้ใช้ยามเกษียณ สอดคล้องกับงานวิจัยของนครินทร์ เจียรวรวงศ์ (2558) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการวางแผนการลงทุนในอนาคตและเพื่อการใช้จ่ายยามเกษียณอายุ ส่วนปริมาณเงินที่ใช้ในการลงทุน ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 50,000 บาท ที่มาของเงินทุนส่วนใหญ่ใช้เงินออม กลุ่มหลักทรัพย์ที่สนใจที่สุดคือกลุ่มพลังงาน มีระยะเวลาการถือหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ถือระยะเวลาระยะเวลา 1 – 5 ปี

แรงจูงใจในการลงทุนของประชาชนในกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ พบว่าการออมเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับเกษียณ ออมเพื่อใช้จ่ายยามจำเป็น/ฉุกเฉิน การออมในหุ้นเป็นการสร้างความมั่งคั่ง ผลตอบแทนที่ได้จากการออมในหุ้นน่าสนใจ และหุ้นสามัญเป็นการลงทุนเพื่อออมเงินระยะยาว การลงทุนหุ้นสามัญเป็นช่องทางเพิ่มรายได้ อีกทั้ง หุ้นสามัญสามารถสร้างรายได้เพื่อวัยเกษียณ หุ้นสามัญในระยะยาวให้ผลตอบแทนชนะเงินเฟ้อและรายได้ ปัจจุบันยังไม่ตอบสนองความจำเป็น การเป็นผู้ถือหุ้นมีโอกาสได้รับสิทธิประโยชน์ เป็นวิธีการใช้เงินทำงานอีกรูปแบบหนึ่ง และมีโอกาสถือครองกิจการนั้นเป็นของตนเอง สามารถนำเงินปันผลมาใช้ดำรงชีวิตประจำวันได้ สามารถนำเงินปันผลไปลงทุนในหุ้นต่อได้ และเงินปันผลที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผนเกษียณสอดคล้องกับไมเคิล คอสมเจน (1996) ซึ่งอธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานทำให้กลัลงทุนในหุ้น ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของหุ้นทำให้เกิดความมั่นใจ ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานทำให้ตัดสินใจลงทุนได้ทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิรัชพร จาตุวรรณ์(2562). พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแหล่งศึกษาข้อมูลในการตัดสินใจลงทุนแตกต่างกันส่งผลต่อ กระบวนการตัดสินใจลงทุนในหุ้นสามัญด้านสังคมและการเมือง ด้านการพิจารณาตัวหลักทรัพย์ และ ด้านอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อมูลปัจจัยทางเทคนิคทำให้กลัลงทุนในหุ้น ข้อมูลปัจจัยทางเทคนิคทำให้เกิดความมั่นใจ ข้อมูลปัจจัยทางเทคนิคทำให้ตัดสินใจลงทุนได้ทันที และระดับความรู้ความเข้าใจข้อมูลปัจจัยทางเทคนิค ข้อมูลทางตัวเลขเศรษฐกิจต่างๆ มีผลต่อการตัดสินใจลงทุน คำแนะนำจากนักวิเคราะห์มีผลต่อการตัดสินใจลงทุน และข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ มีผลต่อการตัดสินใจลงทุน ภาวะทางการเมืองมีผลต่อการตัดสินใจลงทุน ภาวะทางสังคมมีผลต่อการตัดสินใจลงทุน และการศึกษาในระบบการศึกษาของชาติมีผลต่อการตัดสินใจลงทุน

การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญเพื่อวางแผนเกษียณ ด้านเศรษฐกิจ พบว่าประเด็น อัตราดอกเบี้ยของธนาคารไม่ตอบโจทย์การออม สอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และธนภรณ์ เนื่องพลี (2561) ที่ว่า ปัจจัยที่มีผลการออมของผู้สูงอายุด้านดอกเบี้ยจ่ายจากการฝากเงินในธนาคารไม่ใช่สิ่งจูงใจ ภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวนตลอด เวลา ภาวะเงินเฟ้อที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้เงินฝากด้อยค่า ด้านการวางแผนเกษียณ การตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญมีความมั่นคงและอิสรภาพทางการเงิน สามารถดำเนินชีวิตหลังเกษียณอย่างมีคุณภาพ การลงทุนในหุ้นเป็นการวางแผนเกษียณ สามารถลดอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอนาคต และรายได้ประจำไม่เพียงพอต่อการเกษียณ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และธนภรณ์ เนื่องพลี (2561) ที่ว่าการที่ผู้สูงอายุมีการวางแผนสำหรับการออมในอนาคตเพราะต้องการให้ลูกหลานสบายแม้ว่าจะเสียชีวิตไป และออมไว้ใช้ยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วยเพื่อให้ตนใช้ชีวิตบั้นปลายได้อย่างมีความสุขโดยไม่ต้องพึ่งพาลูกหลาน ด้านความเป็นเจ้าของ มีโอกาสในการสะสมปริมาณหุ้นให้เพิ่มขึ้น ความเจริญเติบโตของกิจการส่งผลให้ผู้ลงทุนมั่งคั่ง และการลงทุนหุ้นสามัญมีฐานะเป็นเจ้าของกิจการด้านหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ประเด็นนโยบายปันผลชี้ชวนให้ลงทุนในหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์มีดัชนีหลักทรัพย์ที่เพิ่มขึ้น และมีสิทธิประโยชน์ของหลักทรัพย์ในฐานะผู้ถือหุ้นเดิม

10. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

10.1 จากพฤติกรรมการลงทุนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์คือ ต้องการเป็นแหล่งรายได้เสริมและเพื่อใช้ยามเกษียณ แต่นักลงทุนมีความรู้ทางการเงินและการลงทุนระดับปานกลาง มีระยะเวลาการถือหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ถือระยะเวลา 1 – 5 ปี เนื่องจากหุ้นสามัญมีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา นักลงทุนควรเปลี่ยนพฤติกรรมการลงทุนเสียใหม่ โดยเน้นการลงทุนที่เน้นการถือระยะยาวเพื่อหลีกเลี่ยงความผันผวนและควรลงทุนในหุ้นสามัญที่มีปันผล กิจการประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงจนเป็นที่ยอมรับ หรือยึดแบบอย่างผู้ประสบความสำเร็จที่ลงทุนในหุ้นสามัญที่ถือยาวเกินกว่า 10 ปี การลงทุนโดยใช้ระยะเวลาถือหุ้นยาวนานนี้ให้คิดเสมือนว่ากำลังออมในหุ้นเพื่อเก็บไว้ยามเกษียณในอนาคต

10.2 นักลงทุนมีปริมาณเงินที่ใช้ในการลงทุน ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 50,000 บาท และที่มาของเงินทุนส่วนใหญ่ใช้เงินออม เมื่อเป็นเช่นนี้ให้สร้างวินัยการออมโดยเน้นการออมโดยสม่ำเสมอ รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนนำไปออมในหุ้นสามัญส่วนหนึ่ง ที่เหลือจึงนำไปใช้ในการดำรงชีพ

10.3 ระบบการศึกษาของชาติควรบรรจุเรื่องราวการลงทุนไว้ในหลักสูตรต่าง ๆ ตั้งแต่ปฐมวัย เพื่อปูพื้นฐานการก้าวสู่เส้นทางลงทุน เนื่องจากผลการวิจัยได้ข้อสรุปที่ว่าการศึกษาในระบบการศึกษาของชาติมีผลต่อการตัดสินใจลงทุน

11. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

11.1 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อวางแผนการเกษียณของประชาชนในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในจังหวัดอื่น ๆ ด้วย เพื่อศึกษาข้อมูลสำหรับเปรียบเทียบการตัดสินใจและเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเสริมให้กับนักลงทุนหรือผู้สนใจการลงทุนเข้ามาวางแผนการเกษียณได้ครอบคลุมทั่วประเทศ

11.2 ควรศึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ถึงทางเลือกและช่องทางการตัดสินใจลงทุนเพื่อการวางแผนเกษียณ

11.3 ควรศึกษาถึงความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์และการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในการลงทุน เนื่องจากการยอมรับความเสี่ยงของการลงทุนในแต่ละคนไม่เท่ากัน

12. ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปวางแผนการออมจากการลงทุน เพื่อเป็นการผลักดันให้ประชาชนใส่ใจเกี่ยวกับการวางแผนการออมเงินและการวางแผนเกษียณอายุในอีกรูปแบบหนึ่ง อีกทั้งการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนหันมาให้ความสำคัญกับออมจากการลงทุน จำเป็นต้องมีข้อมูลพฤติกรรมของบุคคลเพื่อนำไปเป็นตัว กระตุ้นหรือสร้างสิ่งเร้าให้ประชาชนหันมาตัดสินใจในรูปแบบการออมจากการลงทุนเพื่อวางแผนการเกษียณอายุ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ก็นำไปใช้ประโยชน์ได้

เอกสารอ้างอิง

ทิฆัมพร จาตุสุวรรณ์. (2562). แรงจูงใจในการลงทุนและพฤติกรรมการลงทุนที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจลงทุนในหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

นครินทร์ เจียรวาง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมเพื่อวัยเกษียณ: กรณีศึกษาข้าราชการกรมโยธาธิการและผังเมือง. ปรินญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2538). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

วิโรจน์ เจริญลักษณ์ และธนภรณ์ เนื่องพลี. (2561). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้สูงอายุในอำเภอเมืองจังหวัดนนทบุรี. วารสาร Veridian E-Journal มหาวิทยาลัยศิลปากร, 11 (1), 3061-3074

ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). การวางแผนเกษียณ. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.1213.or.th/moneymgt/retire/Pages/retire.aspx>.

ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2553). การวางแผนเพื่อวัยเกษียณ. กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2554). ตลาดการเงินและการลงทุนในหลักทรัพย์. กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

สรชา ตานานวัฒน์ และนพดล ไตวิชัยกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของนักลงทุนรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่. การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย. 391-401

SET. (2564). 10 พฤติกรรมลงทุนแบบนี้มีชัยไปกว่าครึ่ง. ค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.setinvestnow.com/th/knowledge/article/38-10-habits-of-successful-investors>.

Domjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior Belmont*. California : Thomson Wadsworth.

Harlow, W. V. (2011). Optimal Asset Allocation in Retirement: A Downside Risk Perspective. *Putnam Institute-Retirement*, 6 (June), 1-15.



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

บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารการบัญชีและการจัดการ จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่นๆ การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้ส่งบทความโดยตรง

นโยบายการพิจารณากลับกรองบทความ

วารสารการบัญชีและการจัดการประสงค์จะรับบทความวิชาการ บทความวิจัย และบทความหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบัญชีและการจัดการ วัตถุประสงค์บทความต้องการนำเสนอบทความที่มีคุณภาพที่สามารถแสดงประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี เพื่อที่จะให้นักวิจัยสามารถนำไปพัฒนาหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ และประโยชน์ที่ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ในการบริหารธุรกิจ ดังนั้นบทความที่จะได้รับการลงตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณากลับกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องและจะต้องเป็นบทความที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพทางด้านวิชาการและประโยชน์ดังกล่าวข้างต้น

ขอบเขตของวารสารการบัญชีและการจัดการจะครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทั้งในเชิงมหภาคหรือจุลภาคในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีและการจัดการ ต่อไปนี้ เช่น

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

การจัดเตรียมต้นฉบับ (Manuscript preparation)

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

เอกสารอื่นที่ต้องแนบมาพร้อมกับต้นฉบับ

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

จัดส่งมายัง :

บรรณาธิการวารสารการบัญชีและการจัดการ

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ต.ขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม 44150

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

ขั้นตอนการดำเนินงานภายหลังได้รับต้นฉบับ

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

องค์ประกอบบทความงานวิจัย (Research article)

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

บทคัดย่อ

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

เนื้อหาของบทความ

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

การจัดเตรียมต้นฉบับบทความ

1. การจัดรูปแบบบทความ

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

2. บทความภาษาอังกฤษ

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

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

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

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

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

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

3. บทความภาษาไทย

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

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

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

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

เนื้อหาในบทความ : หัวเรื่อง บทนำ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย วิธีการดำเนินงานวิจัย ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย สรุปผลการวิจัย เอกสารอ้างอิงให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 ตัวหนา สำหรับเนื้อหาให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวธรรมดา

ตาราง และรูปภาพ : ให้ใช้ตัวอักษร Cordia New ขนาด 14 ตัวหนาสำหรับหัวตาราง และหัวรูปภาพสำหรับ คำอธิบายตารางหรือรูปภาพให้ใช้ตัวอักษรขนาดเดียวกันแต่เป็นตัวธรรมดา ตารางต้องไม่มีเส้นสมมติตัวอักษรหรือ 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)
- ให้เรียงลำดับการอ้างอิงตามลำดับพยัญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่ง เช่นเดียวกับลำดับการอ้างอิงในส่วนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเนื้อหา (อ้างอิงจากเอกสารภาษาไทย)

- ถ้ามีผู้แต่งหนึ่งรายให้อ้างชื่อ-สกุลผู้แต่ง เครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (วิเชียร วิทยอุดม, 2548)
- ถ้ามีผู้แต่งสองรายให้อ้างชื่อ-สกุลของผู้แต่งสองราย เครื่องหมายจุลภาค ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (วิเชียร วิทยอุดมและ พยอม สิงเสนห์, 2548)
- ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 รายให้อ้างชื่อ-สกุลของผู้แต่งรายแรก เว้นวรรคหนึ่งครั้ง เพิ่มคำว่า และคณะ เครื่องหมาย จุลภาคตามด้วยปีที่พิมพ์ตามลำดับ (พยอม สิงเสนห์ และคณะ, 2548)
- ให้เรียงลำดับการอ้างอิงตามลำดับพยัญชนะตัวแรกของชื่อผู้แต่ง เช่นเดียวกับลำดับการอ้างอิงในส่วนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในเอกสารท้ายบทความ (สำหรับเอกสารฉบับภาษาไทย)

ผู้เขียนเขียนเอกสารอ้างอิงตามรูปแบบของ The American Psychological Association (APA Style)
ดังแสดงในรายละเอียดด้านล่าง

หนังสือ

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

รายงานทางวิชาการ

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่องานวิจัย. เมืองที่พิมพ์: หน่วยงานที่เผยแพร่.

วิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต/วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต.
ชื่อสถานศึกษา.

รายงานการประชุม

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเอกสารรวมเรื่องที่ได้จากรายงานการประชุม. วันเดือนปีที่จัด.
สถานที่จัด. เลขหน้า.

วารสาร

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่พิมพ์ (ฉบับที่พิมพ์), เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

หนังสือพิมพ์

ชื่อ-นามสกุลผู้เขียน. (ปี เดือน วันที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์, เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ :

เว็บไซต์

ชวนะ ภวากันท์. (2548). ธุรกิจสปาไทยนำก้าวไกลไปกว่านี้. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2548, จาก
<http://www.businessstgai.co.th/content.php>.

วารสารอิเล็กทรอนิกส์

สันต์ ธรรมบำรุง. (2543, มกราคม-มิถุนายน). กลไกที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารสารสนเทศ, 1.
ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2549, จาก http://arcbs.bsru.ac.th/docu_files/information1_1-3.doc.

หนังสือพิมพ์ออนไลน์ มีฉบับพิมพ์

ทินพันธ์ นาคะตะ. (2549, 4 กรกฎาคม). ในหลวง ศาล กับอำนาจอธิปไตย. [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์]. มติชน.
ค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2549, จาก http://www.matichon.co.th/matichon/matichon_detail.php.

การอ้างอิงในเอกสารท้ายบทความ (สำหรับเอกสารฉบับภาษาอังกฤษ)

ผู้เขียนเขียนเอกสารอ้างอิงตามรูปแบบของ The American Psychological Association (APA Style)
ดังแสดงในรายละเอียดด้านล่าง

Periodical :

Journal article, one author

Tuomi, M. T. (2005). Agents of social change in education. *Community Development Journal*, 40, 205-211.

Journal article, three to six authors

Carlson, J., Kurato, Y., Ruiz, E., Ng, K. M., & Yang, J. (2004). A multicultural discussion about personality development. *The Family Journal*, 12, 111-121.

Journal article, more than six authors

Scarborough, D. A., Coblenz, W. K., Humphry, J. B., Coffey, K. P., Daniel, T. C., Sauer, T. J., et al. (2005). Evaluation of dry matter loss, nutritive value, and in situ dry matter disappearance for waiting orchardgrass and bermudagrass forages damaged by simulated rainfall. *Agronomy Journal*, 97, 604-614.

Journal article in press

Qin, G., Zhang, M., Dwyer, J. R., Rassoul, H. K., & Mason, G. M. (in press). The model dependence of solar energetic particle mean free paths under weak scattering. *The Astrophysical Journal*.

Journal paginated by issue

Caplan, G., Caplan, R. B., & Erchul, W. P. (1994). Caplanian mental health consultation : Historical background and current status. *Consulting Psychology Journal : Practice & Research*, 46 (4), 2-5.

Journal supplement

Fewtrell, M. S., Loh, K. L., Meek, J., Blake, A., Ridout, D., & Hawdon, J. M. (2005). Randomised, double blind trial of oxytocin nasal spray in mothers expressing milk for preterm infants. *Archives of Disease in Childhood*, 90 (Suppl. 2), 11.

Magazine article

Gawande, A. (2001, July 9). The man who couldn't stop eating. *The New Yorker*, 66-75.

Daily newspaper article

Hunsara, S. (2004, May 17). Driver, take me back to power. *The Nation*, p. 2A.

Book :

Book, one author

Pinel, J. P. J. (2003). *Biopsychology* (5th ed.). Boston : Pearson Education.

Book, two authors

Kubic, T., & Petraco, N. (2003). *Forensic science : Laboratory experiment manual and workbook*.
Boca Raton, FL: CRC Press.

Book, three to six authors

Watson, J. D., Baker, T. A., Bell, S. P., Gann, A., Levine, M., & Losick, R. (2004). *Molecular biology of the gene* (5th ed.). San Francisco : Benjamin Cummings.

Book, more than six authors

Cunningham, F. G., MacDonald, P. C., Gant, N. F., Leveno, K. J., Gilstrap, L. C., Hankins, G. V. D., et al.
(1997). *Williams obstetrics* (20th ed.). Stamford, CT : Appleton & Lange.

Edited book

Crapo, J. D., Glassroth, J., Karlinsky, J. B., & King, T. E., Jr. (Eds.). (2004). *Baum's textbook of pulmonary diseases* (7th ed.). Philadelphia : Lippincott Williams & Wilkins.

Chapter in an edited book

Alford, E. L. (2001). Midface lift. In B. J. Bailey, K. H. Calhoun, N. R. Friedman, S. D. Newlands, & J. T. Vrabec (Eds.), *Atlas of head & neck surgery-otolaryngology* (pp. 546-549). Philadelphia :
Lippincott Williams & Wilkins.

Chapter in a volume in a series

Rooney, A. (1992). Community nursing care and quality. In M. Johnson (Ed.), *Series on nursing Administration : Vol. 3*. The delivery of quality health care (pp. 119-131). St. Louis, MO : Mosby-Year Book.

Book Reviews

Baumeister, R. F. (1993). Exposing the self-knowledge myth [Review of the book *The self-knower : A hero under control*]. *Contemporary Psychology*, 38, 466-467.

Research Reports

Knodel, J., Saengtienchai, C., Im-em, W., & VanLandingham, M. (2000). The impact of Thailand's AIDS epidemic on older persons : Quantitative evidence from a survey of key informants. *Institute of Population and Social Research*, Publication No. 252. Nakorn Pathom, Thailand : Institute for Population and Social Research Mahidol University, Salaya Campus.

Unpublished Doctoral Dissertation or Thesis

Pannarunothai, S. (1993). *Equity in health: The need for and the use of public and private health services in an urban area in Thailand*. Unpublished doctoral dissertation, University of London.

Varitsakul, R. (2001). *The effectiveness of self-care participation promotion program on perceived self-care efficacy, disease control, and satisfaction of health care service in essential hypertensive patients*. Thesis, Mahidol University.

Conference Publication

Crespo, C. T. (1998, March). *Update on national data on asthma*. Paper presented at the meeting of the National Asthma Education and Prevention Program, Leesburg, VA.

Ortiz-lopez, A., Rebez, C., Ort, D., & Whitmarsh. (2001, July). *The green seed problem in canola*. Paper presented at the conference on American Society of Plant Physiologists [ASPP] : Plant Biology 2000, California.

Government Publication

National Institute of Mental Health. (1998). *Priorities for prevention research* (NIH Publication No. 98-4321). Washington, DC: U.S. Government Printing Office.

Electronic Source :

Journal online article

Macia, E., Paris, S., & Chabre, M. (2001). Binding of the PH and polybasic c-terminal domains of ARNO to phosphoinositides and to acidic lipids. *Biochemistry*, 40, 1496. Retrieved May 19, 2004, from <http://pubs.acs.org/cgi-bin/article.cgi/bichaw/2001/40/i05/pdf/bi005123a.pdf>.

Journal article, retrieved from database

Borman, W. C., Hanson, M. A., Oppler, S. H., Pulakos, E. D., & White, L. A. (1993). Role of early supervisory experience in supervisor performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 443-449. Retrieved October 23, 2000, from PsycARTICLES database.

Book

Bryant, P. J. (2002). *Biodiversity and conservation*. Retrieved May 18, 2004, from <http://darwin.bio.uci.edu/~sustain/bio65/Titlepage.htm>.

Abstract

Ghose, A. K. (2004, March). Global inequality and international trade. *Cambridge Journal of Economics*, 28, 229-252. Abstract retrieved May 18, 2004, from <http://cje.oupjournals.org/content/abstract/28/2/229>.

Daily newspaper

Czaja, G. (2004, February 6). Duke hopes senior day brings out best in team. *The Chronicle*. Retrieved May 18, 2004, from <http://www.chronicle.duke.edu/vnews/display.v/ART/2004/02/06/>.

Web sites, no author

New child vaccine gets funding boost. (2001). Retrieved March 21, 2001, from http://news.ninemsn.com.au/health/story_13178.asp.

ชื่อเรื่องภาษาไทย (Cordia New 18 pt. หน้า)
ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ (Cordia New 18 pt. หน้า)

ชื่อ-สกุลภาษาไทย.....*² และ.....³

(Cordia New 14 pt. ปกติ)

บทคัดย่อ (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

คำสำคัญ : (หัวข้อ Cordia New 16 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

Abstract (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

Keywords : (หัวข้อ Cordia New 16 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

* รายละเอียดของผู้นิพนธ์ภาษาไทย (เนื้อหา Cordia New 12 pt. ปกติ) หน่วยงานที่สังกัด เบอร์โทรศัพท์ Email

1. บทนำ (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

(พูดถึง Model).....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....

รูปภาพประกอบ 1 (Cordia New 14 pt. หน้า)

โมเดลของ.....

อธิบายตัวแปรแต่ละตัว ภายใต้โมเดลด้วยสมมุติฐาน โยงเข้า Hypotheses.....

.....
.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....

สมมุติฐานการวิจัย 1 : (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

.....

สมมุติฐานการวิจัย 2 : (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า) (เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ)

.....

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า)

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

3.3 ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล (เน้นอภิปรายผลตามสมมุติฐาน)

(Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า)

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย (หัวข้อ Cordia New 14 pt. หน้า)

(เนื้อหา Cordia New 14 pt. ปกติ).....

6. สรุปผลการวิจัย (Cordia New 16 pt. หน้า)

.....
.....(เนื้อเรื่อง Cordia New 14 pt. ปกติ).....
.....
.....
.....

เอกสารอ้างอิง (Cordia New 16 pt. หน้า)

ตามรูปแบบของ The American Psychological Association (APA Style)



แบบเสนอต้นฉบับ

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

โทรศัพท์/โทรสาร 043-754333 ต่อ 3431/043-754422 E-mail: accbiz.journal@gmail.com, www.acc.msu.ac.th/journal

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย):

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ):

ผู้แต่งหลัก (ชื่อที่ 1)

ชื่อ-สกุล:

ชื่อและที่อยู่หน่วยงาน รหัสไปรษณีย์:

ผู้แต่งร่วม (ชื่อที่ 2)

ชื่อ-สกุล:

ชื่อและที่อยู่หน่วยงาน รหัสไปรษณีย์:

ผู้แต่งร่วม (ชื่อที่ 3)

ชื่อ-สกุล:

ชื่อและที่อยู่หน่วยงาน รหัสไปรษณีย์:

ที่อยู่ติดต่อ กรุณาระบุข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ

Corresponding author :

First-last name :

Office address, postcode, tel., fax:

Cell phone: E-mail:

ต้นฉบับจัดอยู่ในผลงานประเภท

- | | |
|--|---|
| ☐ ผลงานวิจัยเชิงประยุกต์ (applied research paper) | ☐ ข้อคิดเห็นทางวิชาการ (comment) |
| ☐ การพัฒนาแนวคิดทฤษฎี (theoretical paper) | ☐ บทวิจารณ์หนังสือ (book review) |
| ☐ ปรัชญา (critical review paper) | |

โดยเป็นส่วนหนึ่งของ ☐ งานวิจัย ☐ วิทยานิพนธ์ (เอก) ☐ วิทยานิพนธ์ (โท) ☐ อื่นๆ (ระบุ)

คำรับรองจากผู้เขียน

“ข้าพเจ้า (และผู้เขียนร่วม) ขอรับรองว่า ต้นฉบับที่เสนอนี้ยังไม่เคยได้รับตีพิมพ์และไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด ข้าพเจ้า (และผู้เขียนร่วม) ยอมรับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการพิจารณาต้นฉบับ ทั้งยินยอมให้บรรณาธิการและกองบรรณาธิการมีสิทธิ์ตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ตีพิมพ์ให้แก่ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ข้อคิดเห็นใดๆ ในต้นฉบับเป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้า (และผู้เขียนร่วม) แต่เพียงฝ่ายเดียว”

ลงชื่อ..... วัน/เดือน/ปี.....

()

ผู้เขียนหลักชื่อแรก