



ISSN: 3027-7833 (Online)

SSRU Journal of Public Administration

วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์



ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 : (มกราคม-เมษายน 2567)
Vol. 7 No. 1 : (January-April 2024)



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร SSRU Journal of Public Administration

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2567)

Vol. 7 No. 1 (January-April 2024)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาและนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

1. ขอบเขตของวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์ และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐศาสตร์
2. เนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้องไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. การส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยนั้น สามารถส่งโดยตรงไปที่กองบรรณาธิการวารสารผ่านระบบ online Submission ที่เว็บไซต์ บทความทั้ง 2 ประเภท ซึ่งบทความที่ส่งมานั้นจะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินแบบ Double-Blinded Review ก่อนที่จะพิจารณาจัดพิมพ์ในขั้นต่อไป
4. การรับบทความของวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในทางวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาฏจน์

ศรีวิบูลย์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณิภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช	จันทร์ศร	มหาวิทยาลัยชินวัตร
ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน	ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมรัษฎ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	ชินบุตร	มหาวิทยาลัยทองสุข
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	แสงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พิมพ์เผยแพร่ 3 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD>

ติดต่อกองบรรณาธิการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์: 095-5596995

Website: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD>

E-mail: touch_life@outlook.co.th

บทความทุกเรื่องที่ตีพิมพ์ได้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 3 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของบรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2567 มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และจากการที่วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้รับการรับรองมาตรฐานจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ให้อยู่ในกลุ่มที่ 2 ดังนั้นในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ และประกอบไปด้วยบทความทั้งหมด 20 บทความ กองบรรณาธิการขอแนะนำเสนอบทความที่น่าสนใจดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย **ธิดารัตน์ เกิดอยู่ และพรณทิพย์ อย่างกลั่น** ผลการศึกษาพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความทันเวลา และความเข้าใจได้ ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ และความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านการเปรียบเทียบกันได้ ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และความโปร่งใส มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านการพิสูจน์ยืนยันได้ และประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และการพิสูจน์ยืนยันได้ สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และการเปรียบเทียบกันได้ และการประเมินความเสี่ยง สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผลมี

ความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความทันเวลา และความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

รูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย พิมปภา นาควิเชียร, สุธา สุวรรณภริมย์ และธิปัตย์ โสถิวิวรรณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก 2) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมีอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การจัดการเชิงกลยุทธ์ นวัตกรรม และการบริหารจัดการตามลำดับ และ 3) รูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต้องประกอบด้านการเงิน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน และด้านเรียนรู้และการเติบโต

องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นทีม ของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดย มารุต สุธีรพงศ์ และ ศรุตฯ สมพอง ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์การแห่งการเรียนรู้ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร และด้านพลวัตรของการเรียนรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

กองบรรณาธิการวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ผศ.ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์

บรรณาธิการ

สารบัญ	
บทนำ	I
บทบรรณาธิการ	III
สารบัญ	V
แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ Guidelines for Human Resource Development for Migrant workers เอกลักษณ์ เทพนิกร, สุเชาน มีหนองหว้า และ รัชยา ภักดีจิตต์ <i>Ekkaluck Thepnikorn, Suchao Meenongwah and Rachaya Pakdeejit</i>	1
บรรษัทภิบาล และการวางแผนภาษีที่ส่งผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย Corporate Governance and Tax Planning Affecting the Sustainable Growth of Listed Companies on the Stock Exchange of Thailand บุญชูธรรม ทองรักจันทร์, ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข, ปัทมา พยุงวงศ์ และ วรณวิมล นาคทัต <i>Puncharas Thongrakchan, Sirirat Pounsangsuk, Pattama Payungwong and Wanwimon Naktad</i>	12
รูปแบบการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง The Development Model of Corporate Image on Social Responsibility of the Specialized Financial Institutions (SFIs) under the Ministry of Finance เมธ ลิ้มบวรสิน, สุดา สุวรรณภิรมย์ และ สุนทร ผจญ <i>Phumate Limbawornsin, Suda Suwannapirom and Suntorn Phajon</i>	24
กระบวนการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาจังหวัดชลบุรี Communication process to promote lifelong learning of Burapha University Chonburi Province สมเจตน์ ทองเทศ และ สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์ <i>Somjade Tongtes and Somdech Rungsrissawat</i>	40
บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข The Antecedent Influencing Mass Communication Management to creation a peaceful society ธนากร มณีโชติ, สุดา สุวรรณภิรมย์ และ ธิปัตย์ โสถิวิวรรณ <i>Thanakorn Maneechot, Suda Suwannapirom and Thipat Sotthiwan</i>	50

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม บรรษัทภิบาล (ESG) และทุนทางปัญญา ส่งผลต่อความสามารถทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย Environmental Social Governance (ESG) Responsibility and Intellectual Capital affects the Profitability of Companies Listed on the Stock Exchange of Thailand วชิราทินี กานต์รวีกุลธนา, ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข, รัตนาวัลย์ ไม้สั๊ก และ นิพล แก่นโกมล Wachirathinee Kranraweekultana, Sirirat Pounsangsuk, Rattanaavalee Maisak and Nipon Kankomon	67
ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล The Correlation Between Accounting the Professional Ethics as well as Internal Control Efficiency and the Quality of Financial Report of Small and Medium Enterprise in Bangkok Metropolitan Areas ธิดารัตน์ เกิดอยู่ และ พรรณทิพย์ อย่างกลั่น Thidarat Gurdyoo and Phanthip Yangklan	82
รูปแบบการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม The Business Value Creation Model of Drinking Water Entrepreneurs เจียรวิชัย วิเศษสังข์, เจตน์สฤณี อังศุกาญจนกุล และ โกมล ไพศาล Thienvit Wisatsang, Jetsalid Angsukanjanakul and Komon Paisal	99
การขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อ The Propulsion of seamless care system development for the elderly in Community สุรชาติพันธ์ จันทรักษ์ Suthatip Chantarak	116
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง Knowledge and Understanding of Customs Procedures on Accompanied Baggage Among Passengers with International Flights at Don Mueang Airport บุญยกร อุทัย และ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ Boonyakorn Uthai and Wanlop Rathachatranon	129
รูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล A Success Model of small and medium enterprises to create a competitive advantage in Bangkok and its vicinity พิมปภา นาควิชัย, สุธา สุวรรณภิรมย์ และ ธิปัตย์ โสทธิวรรณ Pimpapa Nakwichian, Suda Suwannapirom and Thipat Sotthiwan	144

Factors Affecting the Procurement Performance of Jiangxi Institute of Fashion Technology, China	162
<i>Tu Gaogang, Busaya Vongchavalitkul and Songwut Burimjitt</i>	
แบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร	181
Model of Success Dietary Supplement Business Entrepreneurs in Bangkok	
<i>อุรุชา เฉลิมวุฒิกุล, สุธา สุวรรณภิรมย์ และ ศิริชัย พงษ์วิชัย</i>	
<i>Uruchaa Chalermwuttikul, Suda Suwannapirom and Sirichai Pongwichai</i>	
แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย	198
Guidelines for Strengthening Engagement with the Organization of Military Officials Under the Infantry Center, Royal Thai Army	
<i>รชาเศรษฐ์ ศิระวรรณพัฒน์, ทวี แจ่มจำรัส, สิริชัย ธรรมเสนห์ และ บวรพรรณ รัฐประเสริฐ</i>	
<i>Rachaseth Siraworayapat, Tawee Jamjumrus, Sittichai Thammasane and Borwornpun Rathprasert</i>	
คุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	214
Quality of Public Health Services to The People of Singburi Provincial Administrative Organization, Mueang Singburi District, Singburi Province	
<i>ธัชกร บุญเลิศ และ จิระ ประทีป</i>	
<i>Thachkorn Boonlerd and Chira Prateep</i>	
การบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคมตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559	231
The Collaborative Governance of the Partner Networks of the Public Sector and the Civil Society Sector under the Act for Prevention and Solution of the Adolescent Pregnancy Problem, B.E. 2559	
<i>วชิราภรณ์ กาญจนะ, พัด ลวางกูร, นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ และ ศิริรักษ์ นิตน์เอก</i>	
<i>Wachiraporn Kanjana, Pad Lawangkoon, Nithita Siripongtugsin and Siriruk Nitthat-ek</i>	

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุง
ครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 245

Factors Influencing the Results of Nursing and Midwifery Licensing Examination
among Graduated Nurses of College of Nursing and Health, Suan Sunandha
Rajabhat University

มณฑนาวดี เมธาพัฒนะ, กัญญา นภาพงษ์, และ พรพรรณ วรสีหะ, กนิษฐ์ ใจวัศิริ
และ สุภาวดี เลิศสำราญ

Muntanavadee Maytapattana, Kanya Napapongsa, Ponpun Vorasiha,
Kanit Ngowsiri and Supawadee Lerdsamran

การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจของข้าราชการ ที่มีผลต่อ
ความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ ฝูงบิน ก ในภาคกลาง 261

A Study of the Influence of Transformation Leadership and Motivation on the
Creativity of Squadron an Officers in the Central Region

เชษฐสกุล ยศพลสิทธิ์, ชนิตา จิตตรุทธะ และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Chetsakun Yotponrasit, Chanida Jittaruttha and Chalernporn Yenyuak

องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อ
ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร 277

Learning Organization that Affects the Effectiveness of Teamwork among the
Employees of the Loan Division of Kasikorn Bank's Head Office in Bangkok

มารุต สุธีรพงศ์ และ ศรุตฯ สมพอง

Maroot Sutheerapong and Saruta Sompong

แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า
เกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี 291

Guidelines Developing logistics competitiveness of agricultural and food transport
operators in Udon Thani

อัครเดช นามเสถียร, สุธา สุวรรณภิรมย์ และ สุนทร ผจญ

Akradet Namsathien, Suda Suwannapirom and Suntorn Phajon

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ

Guidelines for Human Resource Development for Migrant workers

เอกลักษณ์ เทพนิกร¹, สุเชาน มีหนองหว้า² และ รัชยา ภักดีจิตต์³

Ekkaluck Thepnikorn¹, Suchao Meenongwah² and Rachaya Pakdeejit³

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

College of Innovation Management Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹Ekkaluck.the@rmutr.ac.th

Received: December 20, 2023 Revised: April 19, 2024 Accepted: April 23, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิชาการอธิบายถึงภาพรวมของแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติของประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปณิธานหลักของประเทศไทย โดยเกริ่นนำถึงนโยบายการทรัพยากรมนุษย์ของไทย สถานการณ์แรงงานข้ามชาติในประเทศไทยในปัจจุบัน ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ คือ แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติของไทย

คำสำคัญ: แนวทาง; การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; แรงงานข้ามชาติ

Abstract

This academic paper aimed to explain the overall framework of human resource development for migrant workers in Thailand which the government realized the importance to public policy. The paper began with the situation of migrant workers and also discussed the importance of human resource development for migrant workers, concepts of human resource development. Lastly offered an interesting suggestion in order to purpose the specific guidelines for human resource development for migrant workers in Thailand.

Keywords: Guidelines; Human Resource Development; Migrant workers

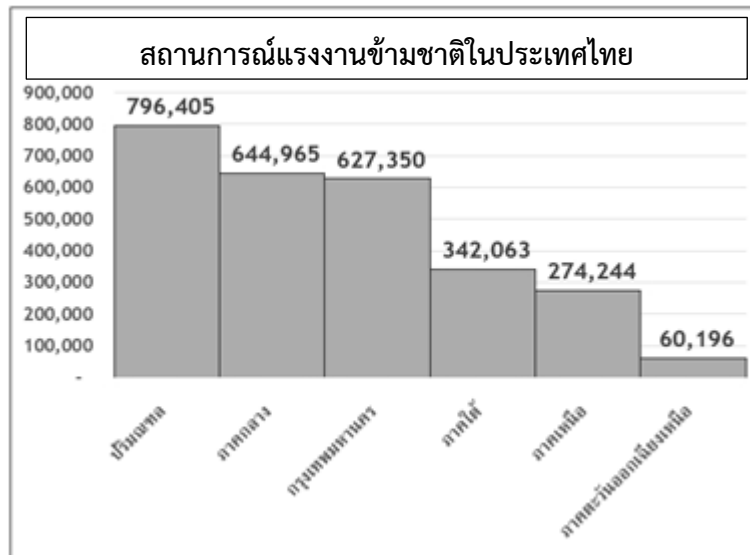
บทนำ

ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาประเทศ มีการวางแผนพัฒนาประเทศระยะยาว โดยกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นภารกิจหลักของประเทศไทย

และกระทรวงแรงงานที่จะต้องสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศ ทั้งเรื่องการเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุซึ่งประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super Aged Society) ภายใน ปี 2579 การเผชิญปัญหาการขาดแคลนแรงงานทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ปัญหาผลิตภาพแรงงานไทยที่ยังต่ำเนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพแรงงานที่เป็นข้อจำกัดในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศที่เน้นการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ดังนั้นปัจจัยด้านแรงงานมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจกรรมด้านการผลิตในสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ยังไม่สามารถปรับตัวตามแนวทางของรัฐบาลที่ต้องการให้เป็นอุตสาหกรรม 4.0 ที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาทดแทนคนได้ (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) แรงงานข้ามชาติจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่ออุตสาหกรรมไทย ปัจจุบันแรงงานข้ามชาติที่ทำงานในไทยมีจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากความต้องการปริมาณแรงงานของระบบอุตสาหกรรมและระบบการผลิตของไทย ในขณะที่แรงงานที่เป็นพลเมืองไทยเข้าสู่ระบบตลาดมีแนวโน้มลดลง จากผลสำรวจของนิด้าโพล พบว่ากลุ่มตัวอย่างคนไทยอยากมีลูก 53.89% แต่อีก 44% ไม่อยากมี โดยคนที่ไม่อยากมีลูก 334 คน พบ 38.32% เหตุผลสำคัญคือ ไม่อยากเพิ่มค่าใช้จ่าย เป็นห่วงสภาพสังคมปัจจุบัน ขณะที่อีก 17.66% กลัวเลี้ยงลูกได้ไม่ดี และยังพบว่า 50.53% ไม่ห่วงปัญหาเด็กเกิดน้อย ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะรัฐบาลในการใช้สวัสดิการกระตุ้น ทั้งทุนการศึกษาฟรีจนถึงขั้นสูงสุด ให้ค่าเลี้ยงดูลูกจนถึงอายุ 15 ปี และลดภาษีเงินได้สำหรับคนมีลูก (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ,2566)

สถานการณ์แรงงานข้ามชาติในประเทศไทยในปัจจุบัน

กรมการจัดหางานรายงานสถานการณ์ตลาดแรงงาน ไตรมาสที่ 2 ปี 2566 ระบุว่าอุตสาหกรรมที่มีความต้องการแรงงานมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 การผลิต อันดับ 2 ภาคการก่อสร้าง อันดับ 3 การขายส่งและขายปลีก อันดับ 4 เกษตรกรรม อันดับ 5 การบริการชุมชน/ส่วนบุคคล จากปัญหาการขาดแคลนแรงงานดังที่กล่าวข้างต้นทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาคการผลิตหันไปใช้แรงงานข้ามชาติจากประเทศเพื่อนบ้านเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของตลาดแรงงาน คนต่างด้าวทำงานอยู่ในประเทศไทยในไตรมาสที่ 2 ปี 2566 มีจำนวนทั้งสิ้น 2,745,223 คน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน จำนวน 478,620 คน คิดเป็นร้อยละ 21.12 โดยทำงานอยู่ในปริมณฑลมากที่สุด จำนวน 796,405 คน รองลงมา ได้แก่ ภาคกลาง 644,965 คน กรุงเทพมหานคร 627,350 คน ภาคใต้ 342,063 คน ภาคเหนือ 274,244 คน และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 60,196 ตามลำดับ คน (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน,2566) โดยทำงานอยู่ในปริมณฑลมากที่สุด รองลงมาภาคกลาง กรุงเทพมหานคร ภาคใต้ ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงสถานการณ์แรงงานข้ามชาติในประเทศไทย

ที่มา: กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2566)

จากปัญหาการขาดแคลนแรงงานดังที่กล่าวข้างต้นทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาคการผลิตหันไปใช้แรงงานข้ามชาติจากประเทศเพื่อนบ้านเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของตลาดแรงงานปัจจุบันจากปัญหาภายในประเทศเมียนมาร์ทำให้มีแรงงานชาวเมียนมาร์อพยพเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มขึ้นประกอบกับในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม และธุรกิจประมง และอุตสาหกรรมอาหารทะเล ยังคงมีความต้องการใช้แรงงานเข้มข้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาศักยภาพแรงงานข้ามชาติให้มีคุณภาพทัดเทียมกับแรงงานไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของภาคอุตสาหกรรมไทยให้มีศักยภาพในการแข่งขันในเวทีโลก จากความสำคัญดังที่กล่าวมาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติจึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องได้รับการพัฒนา เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการไทยที่ยังไม่สามารถปรับปรุงกระบวนการให้สามารถใช้เทคโนโลยีที่สูงขึ้นได้ยังมีจำเป็นต้องใช้แรงงานเข้มข้นอยู่ในปัจจุบันคงความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืนต่อไป

ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ

ปัญหาการขาดแคลนแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ปัญหาผลิตภาพแรงงานไทย ที่ยังต่ำเนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพแรงงานที่เป็นข้อจำกัดในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ของประเทศ ความท้าทายจากภายนอกประเทศ วาระ 2030 เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ของสหประชาชาติ (UN) ภายใต้หลักการ 5 Ps ได้แก่ ประชาชน (People) โลก (Planet) ความมั่งคั่ง (Prosperity) สันติภาพ (Peace) และความเป็นหุ้นส่วน (Partnership) รวมทั้ง Trends โลกในศตวรรษหน้า (5 Mega Trends) อันได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร การเปลี่ยนชีวอำนาจเศรษฐกิจโลก.การเติบโตของสังคมเมือง การลดลงของทรัพยากรและการเปลี่ยนแปลงทางสภาวะอากาศ ตลอดจนความก้าวหน้าในการพัฒนาเทคโนโลยี (Technological Breakthroughs) ตามแนวคิดที่ว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) คือ

การพัฒนาที่คำนึงถึงมิติคุณภาพชีวิตของมนุษย์ เพื่อให้มีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งในปัจจุบันและอนาคต และมิติการรักษาสภาพทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (WCED, 1987) และในปัจจุบันแรงงานข้ามชาติมีสำคัญเป็นอย่างมากในการช่วยขับเคลื่อนธุรกิจภายในประเทศไทยเนื่องจากสถานการณ์ขาดแคลนแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้นในภาคธุรกิจที่มีการใช้แรงงานเข้มข้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานประเภท 3D ได้แก่ งานหนัก (Difficult) งานสกปรก (Dirty) และงานอันตราย (Dangerous) เช่น ธุรกิจประมง ธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับจักรกลหนักในโรงงาน เพราะงานเหล่านี้เป็นงานที่แรงงานไทยไม่นิยมทำ ส่วนหนึ่งแรงงานไทยมีความต้องการที่จะทำงานในต่างประเทศ จึงมีความจำเป็นต้องดึงแรงงานข้ามชาติเข้ามาทดแทน แรงงานข้ามชาติจึงกลายเป็นแรงงานหลักในอุตสาหกรรม และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไปโดยปริยาย (คณะสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2566) ซึ่งปัจจุบันแรงงานไทยไม่ยอมทำงานในลักษณะเช่นนี้ ทำให้แรงงานข้ามชาติเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจผู้ประกอบการไทยหันไปพึ่งพาแรงงานข้ามชาติทดแทน ซึ่งแรงงานข้ามชาตินั้นก็ยังมีคุณภาพด้อยกว่าแรงงานไทยจึงมีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติให้เทียบเท่ากับแรงงานไทย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ (Human Resource Development for Migrant Workers) จึงเป็นเรื่องสำคัญและเร่งด่วน กล่าวคือมีหลักการและแนวทางในการพัฒนาให้แรงงานมีทั้งความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ ซึ่งเป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทักษะ (Skills) คือ สิ่งที่คุณคนกระทำได้ดี โดยการฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ ตลอดจนบุคลิกลักษณะหรืออุปนิสัยของแต่ละบุคคล (Traits) เช่น เป็นคนมีภาวะผู้นำ เป็นคนมีเหตุผล และทัศนคติ ค่านิยม และความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Concept) รวมถึงแรงจูงใจหรือแรงขับเคลื่อนภายใน (Motive) ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย ตามแนวคิดสมรรถนะ (McClelland, 1973) เนื่องด้วยในยุคการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาประเทศ องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ย่อมต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ และต้องได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกรอบและกระบวนการในการพัฒนาตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถไปจนถึงมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น โดยแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถสรุปได้ ดังนี้

แนวคิดของแนดเลอร์ และ แนดเลอร์ (Nadler and Nadler, 1989) ได้ให้คำนิยาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้จากนายจ้าง ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำมาซึ่งความเป็นไปได้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและ/หรือการเติบโตส่วนบุคคล

ความเป็นมาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังที่ Nadler and Nadler ได้กล่าวถึงแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Human Resource Development (HRD) ต้องย้อนกลับไปเมื่อประมาณ 50 กว่าปีที่แล้วในช่วงปี ค.ศ. 1969 ในการประชุมประจำปีของ American Society for Training and

Development หรือใช้คำย่อว่า ASTD เรียกเป็นภาษาไทยว่า สมาพันธ์การฝึกอบรมและพัฒนาแห่งอเมริกา Leonard Nadler นักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ได้กล่าวถึงแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) เป็นคนแรก ซึ่งช่วงนั้นยังไม่ได้รับการยอมรับจากนานาชาติในทันที Leonard Nadler (Ed.D.) เป็นหุ้นส่วนใน Nadler Associates ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการด้านทรัพยากรมนุษย์แก่องค์กรต่าง ๆ ต่อมา ในปีค.ศ. 1970 Nadler และ Zeace ได้ให้คำนิยามของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นทางการ จากนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็ได้รับความสนใจ และมีการศึกษากันอย่างแพร่หลาย และได้เริ่มมีการนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จนสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จซึ่งได้รับการยอมรับทั่วโลก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีพื้นที่กิจกรรม 3 ส่วน คือ 1) การฝึกอบรม-การเรียนรู้เน้นงานปัจจุบันของผู้เรียน 2) การศึกษา-การเรียนรู้มุ่งเน้นไปทำงานในอนาคตของผู้เรียน และ 3) การพัฒนา-ไม่เน้นงาน โดยบทบาทของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้ (ผู้อำนวยการความสะอาดในการเรียนรู้, ผู้ออกแบบโปรแกรมการเรียนรู้ และผู้พัฒนากิจกรรมการสอนให้เกิดการเรียนรู้) กลุ่มผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (หัวหน้าโครงการ HRD, ผู้พัฒนาบุคลากร HRD, ผู้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและการเงิน และผู้รักษาความสัมพันธ์) และกลุ่มปรึกษา (ผู้เชี่ยวชาญ, สนับสนุน, เครื่องกระตุ้น และสับเปลี่ยนตัวแทน) สามารถแยกได้เป็น 4 องค์ประกอบ คือ (1) จัดประสบการณ์การเรียนรู้ (2) ในช่วงเวลาที่แน่นอน (3) เพื่อเพิ่มความเป็นไปได้ และ (4) การเติบโตของผลการปฏิบัติงาน จากความหมายดังกล่าวทั้ง 4 องค์ประกอบ แนนเดอร์และวิกส์ (Nadler & Wiggs, 1986) ได้สรุปรายละเอียดไว้ ดังตารางที่ 1

การพัฒนา Development (HRD)	การบริหาร Management (HRM)	สภาพแวดล้อม Environment (HRE)
ฝึกอบรม (Training)	การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment Selection)	การเพิ่มคุณค่างาน (Job enrichment)
การศึกษา (Education)	การประเมินตำแหน่งงาน (Placement Appraisal)	การขยายงาน (Job enlargement)
การพัฒนา (Development)	การวางแผนค่าตอบแทนพนักงาน (Compensation Work force Planning)	การพัฒนาองค์กร (Organizational development)

ตารางที่ 1 การบูรณาการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

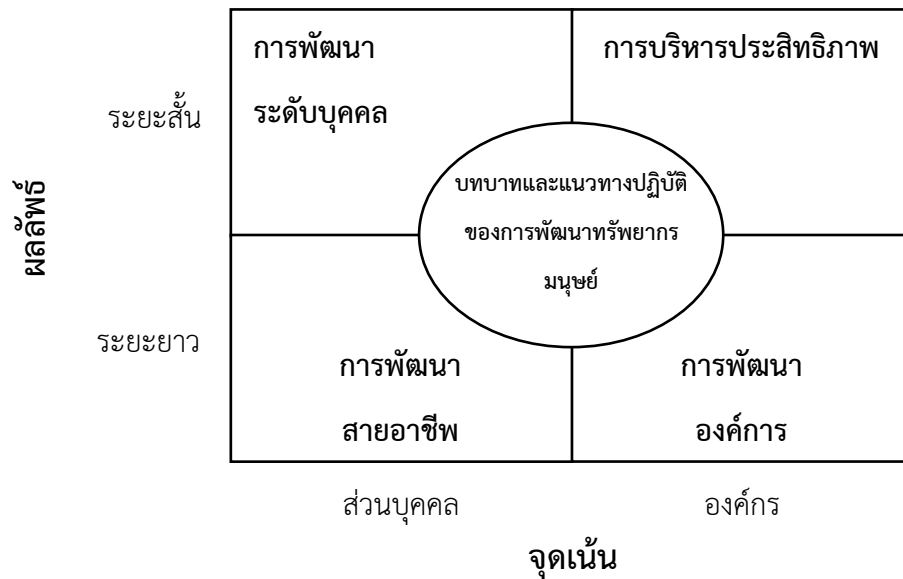
ที่มา: Nadler and Wiggs (1986)

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบ่งการบูรณาการออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนา คือ การฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนาส่วนบุคคล 2) ด้านการบริหารองค์กร คือ การคัดเลือกบุคลากร การประเมินตำแหน่งงาน และการวางแผนค่าตอบแทนพนักงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อม คือ การเพิ่มคุณค่างาน การขยายงาน และการพัฒนาองค์กร

สำหรับแนวคิดของ กิลเลย์ และ เอกแลนด์ (Egglend and Ggilley (1989) ได้กล่าวถึงภารกิจและวัตถุประสงค์ของนักทรัพยากรบุคคลคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาบุคคล (ส่วนบุคคล) การพัฒนาอาชีพ (ทางวิชาชีพ) การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร ความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบจะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กรตามความซับซ้อนของการดำเนินงาน ความวิกฤตของทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพขององค์กร และความมุ่งมั่นขององค์กรในการปรับปรุงทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินการแต่ละองค์ประกอบ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 โดยมีแนวทางการปฏิบัติขั้นพื้นฐาน 5 ประการ และ ได้แก่

- 1) การวิเคราะห์ คือ การระบุความต้องการส่วนบุคคล ธุรกิจ ประสิทธิภาพ และองค์กรผ่านกิจกรรมการวิเคราะห์ที่หลากหลาย
- 2) การออกแบบการเรียนรู้ คือ การออกแบบ พัฒนา และประเมินผลกิจกรรมการเรียนรู้และโครงการพัฒนาอาชีพ
- 3) การได้มาซึ่งการเรียนรู้ คือ การส่งมอบและการอำนวยความสะดวกในการสอนที่ออกแบบมาเพื่อพัฒนาความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และความสามารถ (Attribute)
- 4) ถ่ายทอดการเรียนรู้ คือ กิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงจะถูกนำไปใช้กับงาน และ
- 5) การประเมิน คือ การตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลกระทบหรือการเรียนรู้ ประสิทธิภาพ และการแทรกแซงและความคิดริเริ่มการเปลี่ยนแปลง

การนำกิจกรรมที่มีการกำหนดรูปแบบอย่างมีระบบเพื่อเพิ่มพูนความก้าวหน้าของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ผ่านการพัฒนาส่วนบุคคล (Individual Development) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) การบริหารประสิทธิภาพ (Efficiency Management) และการพัฒนาองค์กร (Organization Development) กล่าวโดยละเอียดว่าการพัฒนาคนหมายถึงความก้าวหน้าของความรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร โดยได้กล่าวถึงความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงการมุ่งเน้นไปที่บุคคล (การพัฒนาส่วนบุคคล) เช่นเดียวกับความมุ่งมั่นทางปรัชญาต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพของคนภายในองค์กร (การพัฒนาอาชีพ) ถัดไป การพัฒนาคนภายในองค์กรมุ่งเป้าไปที่การปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของบริษัท ประสิทธิภาพองค์กรที่มากขึ้น แนวทางปฏิบัติด้านการแข่งขันที่มีประสิทธิผลมากขึ้น และความสามารถในการทำกำไรที่มากขึ้น (การบริหารประสิทธิภาพ) สุดท้ายนี้ การพัฒนาหมายถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านการแทรกแซงที่มุ่งเปลี่ยนแปลงภารกิจ กลยุทธ์ โครงสร้าง นโยบายและขั้นตอนขององค์กร บรรยากาศการทำงาน แนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการ และความเป็นผู้นำ (การพัฒนาองค์กร) สิ่งเหล่านี้แสดงถึงองค์ประกอบสี่ประการ ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 บทบาทและแนวทางปฏิบัติของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ที่มา: Gilley, Eggland and Gilley (1989)

สรุปแนวคิดกิลเลย์ และคณะ มีการกำหนดจุดเน้นในการพัฒนา 2 ด้านคือ ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านการพัฒนาส่วนบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ กล่าวคือ มีการกำหนดจุดเน้นในด้านการพัฒนาส่วนบุคคลแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือระยะสั้น คือการพัฒนาระดับบุคคล และระยะยาวคือการพัฒนาศายอาชีพ เพื่อยกระดับทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ทำให้องค์กรหรือสถานประกอบการที่ยังมีความจำเป็นต้องมีแรงงานเข้มข้นสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

จากแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวมานั้นจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการเพื่อช่วยให้บรรลุผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ กระบวนการที่มีแบบแผนจะสามารถนำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปใช้อย่างเป็นระบบ และมีแบบแผนชัดเจนช่วยให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ และสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และเพื่อให้แรงงานข้ามชาติ มีสมรรถนะที่สามารถทดแทนแรงงานไทยได้ โดยอาศัยกระบวนการพัฒนา (Process Development) ซึ่งแบ่งออกได้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. ขั้นตอนการกำหนดแผนงานโครงการและพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาทรัพยากร
3. ขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. ขั้นตอนการติดตามและประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ซึ่งจากแนวคิดที่ได้นำเสนอข้างต้นนี้สามารถสรุปเป็นวัตถุประสงค์สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
แรงงานแรงงานข้ามชาติขององค์การธุรกิจได้ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่จำเป็น และเหมาะสม (Knowledge)
2. เพื่อเสริมสร้างทักษะในงาน (Skill)
3. เพื่อสร้างทัศนคติ ค่านิยมและความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่ดีต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร (Self-Concept)
4. เพื่อปรับเปลี่ยนบุคลิกลักษณะ หรืออุปนิสัยของแต่ละบุคคลให้เข้ากับองค์กร (Trait)
5. เพื่อสร้างแรงจูงใจหรือแรงขับเคลื่อนภายในต่อการมุ่งผลสำเร็จขององค์กร (Motive)

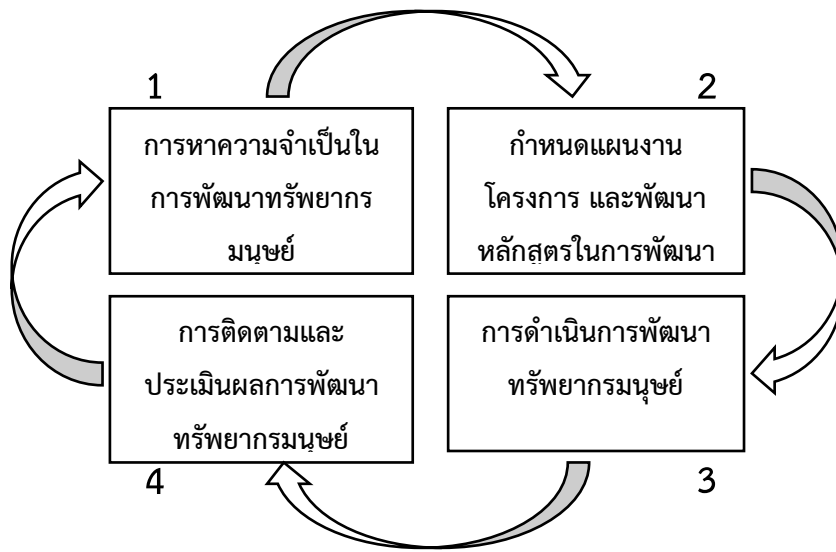
กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดดังที่กล่าวมาตามวัตถุประสงค์สำคัญทั้ง 5 ข้อข้างต้น
จะส่งผลให้บุคลากรมีสมรรถนะตรงตามความต้องการ หรือมีสมรรถนะที่สูงขึ้น อันประกอบด้วย ความรู้
(Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Attribute) นำมาใช้เพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมี
ประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร นำไปสู่แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ
และช่วยให้องค์กรมีความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ

จากแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการวางแผนของหน่วยงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ขององค์กรที่จะจัดขึ้นให้กับบุคลากรในองค์กรประจำปี โดยมุ่งเน้นหาความจำเป็น (Need) มากกว่าความต้องการ
(Want) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) และทักษะ (Skill)
ของพนักงานแต่ละบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งจะเน้นการฝึกอบรมและพัฒนาผลการทำงาน
(Performance) ให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น (Potential)
โดยดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามกระบวนการ 4 ประการ คือ

- 1) การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Need)
- 2) การกำหนดแผนงานโครงการ และหลักสูตรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Action Plan)
- 3) การดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Training) และ
- 4) การติดตามและประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Evaluation)

กระบวนการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังที่แสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กระบวนการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ที่มา: สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ (2560)

ดังนั้นบทบาทและความสามารถของผู้บริหารหน่วยงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจที่มีแรงงานข้ามชาติ ต้องทำหน้าที่ที่หลากหลาย บทบาทหน้าที่คืองานที่เฉพาะเจาะจงและผลลัพธ์ที่คาดหวังสำหรับงานเฉพาะ เช่น ผู้ฝึกสอนในห้องเรียนหรือผู้ออกแบบการสอน ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคลจำเป็นต้องมีทักษะหรือความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกันไป การวางแผนงานในอนาคต ขององค์การ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องความรู้หลายด้าน เพื่อกำหนดแผนงาน ขอบเขต วิธีการ โดยอาศัยพื้นฐานด้านสมรรถนะ บวกกับจุดเน้นที่จำเป็นอย่างต่าง ๆ ผ่านกระบวนการพัฒนาซึ่งจะทำให้สามารถประสบความสำเร็จของการดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติในปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างมากที่องค์การธุรกิจหรือสถานประกอบการที่มีการใช้แรงงานเข้มข้นซึ่งมีความจำเป็นในการใช้แรงงานข้ามชาติจะต้องมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการขององค์กรเพื่อรักษาขีดความสามารถทางการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจขององค์กรซึ่งแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ ต้องครอบคลุมในทุกด้าน ทุกภารกิจ สามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ ดังแสดงในภาพที่ 4

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 1. การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment Selection) 2. การประเมินตำแหน่งงาน (Placement Appraisal) 3. การวางแผนค่าตอบแทนพนักงาน (Compensation Work force Planning) 4. การธำรงรักษา (Employee Retention) 5. การสิ้นสุดการจ้างงาน (Termination of Employment)		
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 1. พัฒนาระดับบุคคล 1.1 การฝึกอบรม 1.2 การให้ความรู้ 2. การพัฒนาสายอาชีพ 2.1 การขยายงาน 2.2 การเพิ่มคุณค่างาน 3. การพัฒนาองค์กร	กระบวนการพัฒนา 1. การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2. กำหนดแผนงาน โครงการ และพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3. การดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4. การติดตามและประเมินผล การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	การพัฒนาสมรรถนะ 1. ความรู้ (Knowledge) 2. ทักษะ (Skill) 3. ความสามารถ (Ability) 3.1 ทักษะ ค่านิยมและความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Concept) 3.2 บุคลิกลักษณะหรืออุปนิสัยของแต่ละบุคคล (Trait) 3.3 แรงจูงใจหรือแรงขับเคลื่อนภายใน (Motive)
การบริหารประสิทธิภาพ		

ภาพที่ 4 แสดงแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาติ

บทสรุป

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาตินั้นเป็นกระบวนการ เป็นทั้งแผนระยะสั้น และแผนระยะยาว รวมถึงการพัฒนาองค์กร และการบริหารประสิทธิภาพควบคู่กันไปด้วย โดยแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แรงงานข้ามชาตินั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อาศัยกระบวนการพัฒนา ซึ่งใช้กระบวนการ 4 ขั้นตอนประกอบด้วย ได้ 1) การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2) กำหนดแผนงาน โครงการ และพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) การดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 4) การติดตามและประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสิ่งสำคัญยิ่งที่เป็นวิธีการคือ ได้แก่ การฝึกอบรม (Training) การให้ความรู้ (Knowledge) การพัฒนาส่วนบุคคล (Development) และการพัฒนาสายอาชีพ (Career path Development)

เอกสารอ้างอิง

- กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. (2566). สถิติจำนวนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://www.doe.go.th>
- คณะสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2566). รายงานข้ามชาติ : ชีวิต สิทธิ และความหวัง. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2566 , จาก <https://www.masscomm.cmu.ac.th/>
- ศูนย์สำรวจความคิดเห็นนิด้าโพล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2566). มีลูกกันเยอะนะ. ค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://nidapoll.nida.ac.th/data/survey/>
- สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2561).ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580. ค้นเมื่อ 31 สิงหาคม 2566, จาก <http://nscr.nesdb.go.th/>
- สุขุมวิท ไสยโสภณ. (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิด ทฤษฎี และการปฏิบัติ. อุดรธานี: ศรีอัครา.
- Gilley, J.W., Eggland, S.A. & Ggilley, A.M. (1989). *Principles of Resource Development*. Cambridge, Mass: Pearson Book.
- Nadler, L., & Wiggs, G. D. (1989). *Human Resources Development*, 3rd Edition. San Francisco, California, USA.: Jossey-Bass Inc.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence . *American Psychologist*, 28(1) ,1-4.
- WCED. (1987). *The Brundtland Report*. New York: Oxford University Press.

บรรษัทภิบาล และการวางแผนภาษีที่ส่งผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Corporate Governance and Tax Planning Affecting the Sustainable Growth of Listed Companies on the Stock Exchange of Thailand

บุญชรส์มี ทองรักจันทร์¹, ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข², ปัทมา พยุงวงศ์³ และ วรณวิมล นาคทัต⁴

Puncharas Thongrakchan¹, Sirirat Pounsangsuk², Pattama Payungwong³ and Wanwimon Naktad⁴

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ²sirirat.p@rmutp.ac.th

Received: February 15, 2024

Revised: April 29, 2024

Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบรรษัทภิบาลที่ส่งผลต่อการวางแผนภาษี และ 2) การวางแผนภาษีที่ส่งผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ที่ได้จากงบการเงิน หมายเหตุประกอบงบการเงิน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) แบบ 56-1 One Report และคะแนนผลการประเมินจากเว็บไซต์ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) จำนวน 192 บริษัท ระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2565 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) บรรษัทภิบาลที่วัดค่าด้วยการกระจุกตัวของความเป็นเจ้าของ (OWN) การควบาอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (Dual CEO) ส่งผลต่อการวางแผนภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 2) การวางแผนภาษีที่วัดค่าด้วย อัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/CFO) และอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) ส่งผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

คำสำคัญ: บรรษัทภิบาล; การวางแผนภาษี; การเติบโตอย่างยั่งยืน

Abstract

This research aims to 1) study corporate governance influencing tax planning and 2) tax planning impact on the sustainable growth of listed companies on the Stock Exchange of Thailand.

The study examined and collected data from secondary sources, including the financial statements, notes to financial statements, annual report forms (Form 56-1), Form 56-1 One Report, and evaluation scores from the website of the Thai Institute of Directors Association (IOD) of 192 companies between 2018 and 2022. Descriptive statistics such as standard deviation, minimum, and maximum, as well as inferential statistics such as Pearson product-moment correlation and multiple regression analysis, were applied to analyze the data.

The results showed that 1) corporate governance, as measured by ownership concentration (OWN) and CEO duality, significantly influenced tax planning at statistical levels of 0.01 and 0.05; and 2) tax planning, as measured by the effective tax rate (ETR), the ratio of income tax to cash flow from operations (TAX/CFO), and the ratio of income tax to total assets (TAX/ASSET), significantly impacted sustainable growth at statistical levels of 0.01 and 0.05.

Keywords: Corporate Governance; Tax Planning; Sustainable Growth

บทนำ

ในสภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันตลอดเวลาทุกบริษัทก็มีความมุ่งหวังที่จะดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายของการเพิ่มมูลค่าให้แก่บริษัท โดยแต่ละบริษัทก็จะมีเป้าหมายที่ชัดเจนแตกต่างกันออกไป ซึ่งเป้าหมายหลักของแต่ละบริษัทคือการสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ดีขึ้นเพื่อส่งผลให้บริษัทมีกำไรที่เพิ่มขึ้น เพราะถ้าหากบริษัทมีกำไรที่เพิ่มขึ้นแล้วก็จะได้รับการดึงดูดจากนักลงทุน ซึ่งการที่บริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์แบบนั้นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในลำดับต้น ๆ (Hidayat and Yuliah, 2018) สำหรับบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยได้มีการออกหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เพื่อให้เป็นหลักปฏิบัติให้คณะกรรมการบริษัท ซึ่งเป็นผู้นำหรือผู้รับผิดชอบสูงสุดขององค์กร นำไปปรับใช้ในการกำกับดูแล เพื่อให้สามารถแข่งขันได้และมีผลประโยชน์ที่ดีโดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว มีการประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม มีการเคารพสิทธิและแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย

การที่บริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีนอกจากจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดีแล้ว ความมั่นคงของก็เป็นสิ่งที่ทุก ๆ กิจการจะต้องคำนึงถึงและประสงค์ที่จะผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง (เจนจิรา ศรีประไพ, 2564) ดังนั้นสิ่งสำคัญที่กิจการจะต้องคำนึงถึงก็คือค่าใช้จ่าย ซึ่งค่าใช้จ่ายที่กิจการไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ก็คือภาษีซึ่งเปรียบเสมือนภาระที่กิจการจะต้องรับผิดชอบในฐานะส่วนประกอบต้นทุนของกิจการซึ่งเกิดขึ้นควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ ภาษีถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักของกำไร (ฐิตาพร กุลศิริวนิชย์, 2563) การที่กิจการบริหารจัดการภาษีได้อย่างถูกต้องมีความคุ้มค่าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งกิจการที่มีการวางแผนภาษีจะไม่ได้ถือว่าเป็นการหลีกเลี่ยงภาษี แต่เป็น

การเตรียมการวางโครงสร้างธุรกิจให้สอดคล้องกับกฎหมายภาษีที่เอื้อประโยชน์ต่อการลงทุน (รสนา โชติสุวรรณ, 2561) และเป็นปัจจัยที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาภาษีไม่ว่าประการใดๆ โดยมุ่งหมายให้การเสียภาษีและการปฏิบัติการเกี่ยวกับภาษีขององค์กรเป็นไปโดยถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ที่กฎหมายภาษีกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดส่งผลให้จำนวนภาษีที่ต้องเสียนั้น ประหยัดน้อยที่สุด

กิจการที่มีผลการดำเนินงานที่ดี มักจะเป็นทางเลือกลำดับต้นๆ ของนักลงทุน ซึ่งการลงทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยถือเป็นทางเลือกที่ยังคงได้รับความนิยมจากนักลงทุน โดยมีการเพิ่มขึ้นของนักลงทุนอย่างต่อเนื่อง ในเดือนพฤษภาคม 2566 มีนักลงทุนที่เปิดบัญชีเพื่อทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 3,510,417 ราย หรือเพิ่มขึ้น 109,311 ราย จากสิ้นปี 2565 (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2566) แต่อย่างไรก็ตามการลงทุนมักมีความเสี่ยง นักลงทุนจึงจำเป็นต้องอาศัยการศึกษาทิศทางการดำเนินงานของบริษัทที่ต้องการลงทุน โดยปัจจัยสำคัญที่จะต้องคำนึงถึง ได้แก่ อัตราการเติบโตของบริษัท ความสามารถในการทำกำไร และทิศทางการดำเนินงานที่คาดว่าจะเติบโตในอนาคต (ชนกันท์ เทียมรัตน์, 2564)

การที่จะพัฒนาบริษัทให้เติบโตอย่างยั่งยืนนั้น ต้องคำนึงถึงการเติบโตทั้งในเชิงปริมาณที่เป็นการขยายตัวของบริษัทด้านตัวเลขของรายได้ ที่มาจากยอดขายที่เพิ่มขึ้นต้นทุนที่ลดลงส่งผลให้มีกำไรสุทธิที่เพิ่มขึ้น การที่บริษัทมีกำไรสุทธินั้นทำให้บริษัทมีความสามารถในการคืนผลตอบแทนให้แก่การลงทุนของผู้เป็นเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นได้ ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยอัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น อัตราการจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นโดยคำนึงถึงอัตราการเก็บกำไรไว้เพื่อใช้ในการลงทุนต่อของบริษัท รวมถึงความสามารถของบริษัทที่จะนำสินทรัพย์ที่มีอยู่ไปให้ประโยชน์ในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธัญวรัตน์ สุขสถิตย์ และ ดารณี เอื้อชนะจิต, 2565) และเชิงคุณภาพจะเป็นกระบวนการจัดการธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย สังคม สิ่งแวดล้อม และประเด็นที่สำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืนคือบริษัทควรมีอัตราการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง นอกจากนี้บริษัทจะต้องมีสภาพคล่องและมีความสามารถในการชำระหนี้ รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดจึงจะสามารถให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืนได้ (อรรณพ เชื้อเมืองพาน, 2562)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่จะเป็นบริษัทจดทะเบียนที่ดีและเติบโตในอนาคตได้นั้น ไม่เพียงแต่จะมุ่งเน้นเรื่องผลการดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการเพียงอย่างเดียว ควรจะมุ่งเน้นทั้งสองอย่างไปพร้อม ๆ กัน จึงเป็นสาเหตุที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง บรรษัทภิบาล และการวางแผนภาษีที่ส่งผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ลงทุน เจ้าของกิจการ และผู้มีส่วนได้เสียในทุก ๆ มิติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบรรษัทภิบาลที่ส่งผลต่อการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาการวางแผนภาษีที่ส่งผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีตัวแทน

Jensen and Meckling (1976) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีตัวแทนในมุมมองการบริหารงานเจ้าของกิจการไม่สามารถดำเนินการเพียงผู้เดียวได้ จึงจำเป็นต้องมีบุคคลที่เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการแทนเจ้าของกิจการ ซึ่งทฤษฎีนี้ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นตัวแทนว่าเกิดขึ้น ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย โดยฝ่ายที่มอบอำนาจจะเรียกว่าตัวการ (Principal) ในขณะที่อีกฝ่ายซึ่งได้รับมอบอำนาจในการบริหารงานจะเรียกว่าตัวแทน (Agent) ผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแทนในการตัดสินใจลงทุนเพื่อสร้างผลตอบแทนสูงสุดจากเงินลงทุนในวิธีที่สอดคล้องกับการสร้างผลประโยชน์สูงสุดของตัวการซึ่งเป็น ผู้ถือหุ้น จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ของการเป็นตัวแทนระหว่างผู้ถือหุ้นกับผู้บริหารมีประสิทธิผลที่ดี แต่ถ้าหากผลประโยชน์และวัตถุประสงค์ของผู้ถือหุ้นกับผู้บริหารไม่สอดคล้องกัน จะทำให้เกิดปัญหาการเป็นตัวแทน (Agency Problem) ขึ้น โดยสาเหตุที่สำคัญของการกำกับดูแลกิจการ คือแนวคิดตัวแทนกิจการอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น กรรมการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ และในขณะเดียวกันได้จ้างผู้จัดการ ผู้ควบคุมงานและพนักงานเพื่อนำกลยุทธ์ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ

แนวคิดเกี่ยวกับบรรษัทภิบาล

สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) ด้วยการสนับสนุนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ได้ดำเนินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน CORPORATE GOVERNANCE REPORT OF THAI LISTED COMPANIES (CGR) เพื่อมุ่งหวังให้มีการสำรวจและวัดผลการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล รวมถึงวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยในภาพรวมเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและมาตรการในการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทไทย ในขณะที่บริษัทจดทะเบียนก็สามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวปฏิบัติของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไปได้ โดยหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาตามโครงการนี้ได้รับการพัฒนาขึ้น โดยอาศัยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 Corporate Governance Code (CG Code) ของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. รวมทั้งเกณฑ์การประเมินของ ASEAN CG Scorecard รวมถึงมีการเพิ่มเติมสาระให้สอดคล้องกับแบบ 56-1 One Report เพื่อพิจารณา โดยจำนวนหลักเกณฑ์และน้ำหนักที่ใช้ในการประเมิน ปี 2566 แบ่งออกเป็น 4 หมวด (สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย, 2566) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนหลักเกณฑ์และน้ำหนักที่ใช้ในการประเมิน ปี 2566

หัวข้อ	หลักเกณฑ์การประเมิน (ข้อ)	น้ำหนัก (%)
1. สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม	42	25
2. การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียและการพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน	42	25
3. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส	27	15
4. ความรับผิดชอบของกรรมการ	61	35
รวม	172	100

ที่มา: สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริการไทย, 2566

แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนภาษี

Hoffman (1961, อ้างอิงใน ดวงเนตร วงศ์วิวัฒน์, 2562) ได้คิดค้นทฤษฎีการวางแผนภาษีที่ชื่อว่า Hoffman's Tax Planning Theory โดยให้ความหมายการวางแผนภาษี คือ เป็นการย้ายเงินสดที่ปกติแล้วจะต้องนำไปยังหน่วยงานที่จัดเก็บให้เปลี่ยนมาไหลในส่วนของกิจการหรือหน่วยงาน ซึ่งสามารถที่จะออกแบบบริหารภายในขอบเขตของการลดรายได้ที่จะต้องเสียภาษีให้น้อยที่สุดโดยจะต้องไม่สูญเสียกำไรทางบัญชี ทฤษฎีนี้มีความจริงที่ว่าความสามารถในการเสียภาษีจะต้องอยู่บนพื้นฐานของรายได้ทางภาษีที่มากกว่ากำไรทางบัญชี ซึ่งมีการบริหารจัดการที่มากมายจะช่วยลดรายได้ทางภาษีแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อกำไรทางบัญชี โดยการพิจารณาในเรื่องของการวางแผนภาษีจะทำให้มีผลกระทบต่อกำไรทางบัญชีได้ 2 กรณีดังนี้

1) การวางแผนภาษีที่ทำให้กำไรทางภาษีลดลงแต่ไม่กระทบกำไรทางบัญชี (Book-Tax Nonconforming Tax Planning) สามารถวัดค่าได้จากอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (Effective Tax Rate) เป็นการหาอัตราส่วนของภาษีเงินได้ที่บริษัทจ่ายออกไปต่อกำไรสุทธิก่อนภาษีเงินได้

2) การวางแผนภาษีที่ทำให้ทั้งกำไรทางภาษีและกำไรทางบัญชีลดลง (Book-Tax Conforming Tax Planning) สามารถวัดระดับการวางแผนภาษีได้ 2 อัตราส่วน คือ

(1) อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/CFO) เนื่องจากกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานจะไม่ได้รับผลกระทบจากการตกแต่งตัวเลขจากการบริหารกำไรที่ใช้เกณฑ์คงค้างโดยหาก TAX/CFO มีค่าต่ำเป็นข้อบ่งชี้ที่สำคัญว่าบริษัทมีการวางแผนภาษี

(2) อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) โดยตามหลักการหากบริษัทที่มีสินทรัพย์รวมเท่ากันควรมีความสามารถในการทำกำไรอยู่ในระดับเดียวกัน และควรมีค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคลที่เท่ากันด้วย ดังนั้น บริษัทใดที่มีการลงทุนในสินทรัพย์รวมสูงแต่มีค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคลต่ำจะส่งผลให้อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) มีค่าต่ำเป็นการสะท้อนถึงการวางแผนภาษี

แนวคิดเกี่ยวกับการเติบโตอย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปการวัดค่าการเติบโตที่ยั่งยืน ได้ดังนี้

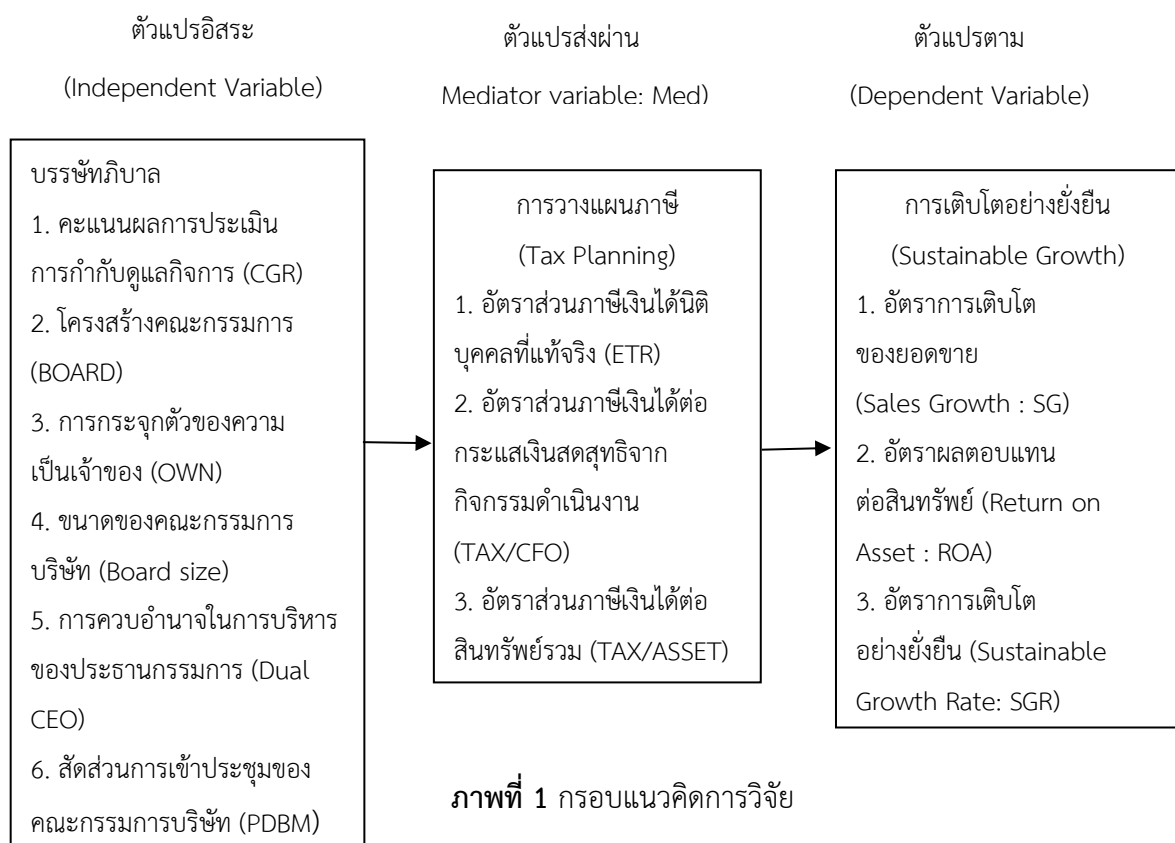
1. อัตราการเติบโตของยอดขาย (Sales Growth: SG) ถือเป็นกระแสเงินสดที่กิจการได้รับจากการขายสินค้าหรือบริการ ถ้ายอดขายสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้กำไรโตตามกันไปด้วย อัตราการเติบโตของยอดขายจะช่วยให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดี เป็นตัวช่วยที่จะทำให้บริษัทเกิดการเติบโต เพราะหากบริษัทมีผลกำไรที่สูงจะมีโอกาสที่จะลงทุนเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2. อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Asset: ROA) เป็นอัตราส่วนระหว่างกำไรสุทธิกับสินทรัพย์รวม ในขณะที่กำไรสุทธิคือกำไรหลังจากหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว และสินทรัพย์รวมของบริษัท คือส่วนของเจ้าของ หรือส่วนของผู้ถือหุ้นรวมไปถึงหนี้สินของบริษัทด้วย เป็นอัตราส่วนที่แสดงถึงการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ของบริษัทเพื่อผลการดำเนินงาน

3. อัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth Rate: SGR) ถือได้ว่าเป็นอัตราการเติบโตสูงสุดของยอดขายหรือรายได้ที่สามารถทำได้ โดยไม่ต้องเปลี่ยนนโยบายการดำเนินงานและการจัดหาเงินทุนและยังรวมถึงอัตราที่กิจการพยายามรักษาไว้เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาทางการเงิน ซึ่งการเติบโตไม่จำเป็นต้องทำให้สูงที่สุด แต่บริษัทควรที่จะควบคุมการเติบโตให้อยู่ในสถานะที่ควบคุมการเงินให้เกิดความแข็งแกร่งที่สุด ซึ่งประกอบด้วยอัตราส่วนทางบัญชี 4 ประเภท ได้แก่ อัตราการจ่ายเงินปันผล อัตรากำไรสุทธิ อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ และอัตราส่วนโครงสร้างเงินทุน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเก็บข้อมูล 5 ปีย้อนหลังตั้งแต่ปี 2561-2565 (ไม่รวมบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน บริษัทที่อยู่ในหมวดธุรกิจกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ บริษัทที่อยู่ระหว่างการเพิกถอน/ฟื้นฟูกิจการ บริษัทที่มีข้อมูลย้อนหลังไม่ครบ 5 ปี ตั้งแต่ปี 2561 – 2565 และบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามตัวแปรที่จะศึกษาภายในช่วงเวลาที่กำหนด) รวมทั้งสิ้นจำนวน 192 บริษัท โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ที่ได้จากงบการเงิน หมายเหตุประกอบงบการเงิน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) แบบ 56-1 One Report คะแนนผลการประเมินจากเว็บไซต์ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากหนังสือ ตำรา บทความ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และจากงบการเงินจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ไม่รวมบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน บริษัทที่อยู่ในหมวดธุรกิจกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ บริษัทที่อยู่ระหว่างการเพิกถอน/ฟื้นฟูกิจการ บริษัทที่มีข้อมูลย้อนหลังไม่ครบ 5 ปี ตั้งแต่ปี 2561 – 2565 และบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามตัวแปรที่จะศึกษาภายในช่วงเวลาที่กำหนด) โดยเก็บข้อมูลย้อนหลัง 5 ปี คือ ระหว่าง ปี พ.ศ. 2561- 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติ เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปว่าเป็นไปในทิศทางใด และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด และสถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรส่งผ่าน และตัวแปรส่งผ่านกับตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น โดยแสดงความสัมพันธ์ในรูปสมการถดถอยเชิงเส้น ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนด

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์บรรษัทภิบาลที่ส่งต่อการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรษัทภิบาลและการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี 2561 – 2565 เป็นระยะเวลา 5 ปี พบว่า การกระจุกตัวของความเป็นเจ้าของ (OWN) มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่า r เท่ากับ -0.091 และ คะแนนผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGR) และการควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ (Dual CEO) มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า r เท่ากับ -0.069 และ -0.078

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนภาษีและการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี 2561 – 2565 เป็นระยะเวลา 5 ปี พบว่า 1) อัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) มีความสัมพันธ์กับอัตราการเติบโตของยอดขาย (SG) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) อัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (SGR) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ค่า r เท่ากับ -0.068 , -0.073 และ -0.110 ตามลำดับ 2) อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/CFO) และอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) มีความสัมพันธ์กับ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่า r เท่ากับ 0.104 และ 0.417 และ 3) อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/CFO) และอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) มีความสัมพันธ์กับ อัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (SGR) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ค่า r เท่ากับ 0.135 และ 0.188

สรุปผลการวิเคราะห์การวางแผนภาษีที่ส่งผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า

การวางแผนภาษี 3 ตัวแปร กับอัตราการเติบโตของยอดขาย (SG) สามารถสร้างสมการถดถอยเชิงพหุได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P_{(ANOVA)} = 0.031 < 0.05$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $R = 0.096$ และ $R^2 = 0.009$ สามารถอธิบายได้ว่าการวางแผนภาษีต่ออัตราการเติบโตของยอดขาย (SG) ได้ 0.9 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-Value} < 0.05$) และมีค่า (β) เป็นลบ แสดงถึงความสัมพันธ์กับอัตราการเติบโตของยอดขาย (SG) ในทิศทางตรงกันข้าม

การวางแผนภาษี 3 ตัวแปร กับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) สามารถสร้างสมการถดถอยเชิงพหุได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $R = 0.467$ และ $R^2 = 0.218$ สามารถอธิบายการวางแผนภาษีส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ได้ 21.8 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-Value} < 0.01$) อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/CFO) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-Value} < 0.05$) และอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-Value} < 0.01$) โดยอัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) มีค่า β เป็นลบ แสดงถึงความสัมพันธ์กับผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ในทิศทางตรงกันข้าม สำหรับอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/CFO) และอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) มีค่า β เป็นบวก แสดงถึงความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ในทิศทางเดียวกัน

การวางแผนภาษี 3 ตัวแปร กับอัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (SGR) สามารถสร้างสมการถดถอยเชิงพหุได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P_{(ANOVA)} = 0.000 < 0.01$) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ $R = 0.279$ และ $R^2 = 0.078$ สามารถอธิบายการวางแผนภาษีส่งผลต่ออัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (SGR) ได้ 7.8 % โดยตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแส

เงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/CFO) และอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-Value} < 0.01$) โดยอัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) มีค่า β เป็นลบ แสดงถึงความสัมพันธ์กับอัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (SGR) ในทิศทางตรงกันข้าม สำหรับอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/CFO) และอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) มีค่า β เป็นบวก แสดงถึงความสัมพันธ์กับอัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (SGR) ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 ผลการวิเคราะห์บริษัทที่ส่งผลกระทบต่อการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายได้ ดังต่อไปนี้

บริษัทที่ส่งผลกระทบต่อการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า บริษัทที่วัดค่าด้วยการกระจุกตัวของความเป็นเจ้าของ (OWN) ส่งผลต่ออัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก แนวทางการบริหารงานโดยเจ้าของธุรกิจ จะมีความพยายามในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างการเติบโตของธุรกิจให้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์ธนิต พรหมโชติ (2562) เรื่อง การกระจุกตัวของผู้ถือหุ้นกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีความสัมพันธ์ในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงของอัตราการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยถึงร้อยละ 39.24 และมีค่าคงที่ตัดแกน Y เท่ากับ -8.289661 โดยปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คือ สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ขนาดของธุรกิจ อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ สัดส่วนการถือหุ้นของกรรมการบริษัทและผู้บริหาร และอัตราส่วนกำไรสะสมต่อทุนเป็นปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามคะแนนผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGR) โครงสร้างคณะกรรมการ (BOARD) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (Board size) การควบอำนาจในการบริหารของประธาน (Dual CEO) สัดส่วนการเข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท (PDBM) ไม่ส่งผลต่ออัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) อย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนผลการวิเคราะห์บริษัทที่วัดค่าด้วยการควบอำนาจในการบริหารของประธาน (Dual CEO) ส่งผลต่ออัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) ในทิศทางตรงกันข้ามนั้น อาจเป็นเพราะว่า บริบทของการควบอำนาจในการบริหารงานของประธานจะมีบริบทที่แตกต่างกันไปตามลักษณะหรือประเภทของธุรกิจ รวมถึงความเป็นเจ้าของธุรกิจที่ใช้อำนาจในการบริหารงาน ในฐานะเจ้าของหรือในฐานะประธานบริษัท อาจมีระดับการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมทางการบริหารองค์การที่แตกต่างกันไป ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ ปาลิตา จันแดง (2562) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดี กับการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ผลการศึกษพบว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่ สัดส่วนการถือหุ้นที่ถือโดยผู้บริหาร การควบอำนาจในการบริหารของประธานกรรมการ และสัดส่วนในการ

เข้าประชุมของคณะกรรมการบริษัท มีความสัมพันธ์กับการวางแผนภาษี (อัตราภาษีต่อสินทรัพย์รวม) อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ผลการดำเนินงาน อันได้แก่ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการวางแผนภาษี โดยพิจารณาจากอัตราภาษีต่อสินทรัพย์รวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกด้วย

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 การวางแผนภาษีที่ส่งผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายตามผลการวิจัยได้ว่า การวางแผนภาษีที่วัดค่าด้วยอัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) ส่งผลต่ออัตราการเติบโตของยอดขาย (SG) ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทั้งนี้อาจเนื่องจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ตั้งแต่แรกเริ่มก่อตั้ง ผู้บริหารจะมีการวางแผนภาษีเพื่อให้การบริหารจัดการด้านการเงิน การลงทุน ต่างๆ ของธุรกิจ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และยังเป็นการเสริมสร้างให้ธุรกิจเกิดความเข้มแข็ง สามารถเติบโตได้อย่างมีคุณค่า มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลและต่อภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ มawangศ์ และ ไพบุลย์ ผจวงวงศ์ (2562) สำหรับอัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/CFO) และ อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) ไม่ส่งผลต่ออัตราการเติบโตของยอดขาย (SG) อย่างมีนัยสำคัญ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา ศรีบุญเรือง และ จิราพัชร สุทธิ (2564) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนภาษีกับมูลค่ากิจการ กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ผลการศึกษาพบว่า การวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล ที่วัดจากอัตราส่วนภาษีต่อสินทรัพย์รวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 0.8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับมูลค่าธุรกิจ แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับอัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับการวางแผนภาษีที่วัดจากอัตราส่วนภาษีต่อกระแสเงินสด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 37.2 และไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกิจ และการวางแผนภาษีที่วัดจากอัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 6.70 และไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าธุรกิจ

การวางแผนภาษีที่วัดค่าด้วย อัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ftouhi et al. (2015) ที่ศึกษาเรื่อง การวางแผนภาษีและคุณค่าขององค์กร โดยศึกษาจากองค์กรในยุโรป ซึ่งพบว่า อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/CFO) และ อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญ แต่มีความแตกต่างจากการศึกษาของ รุติพร กุลศิริวินิชย์ (2563) เรื่อง ผลกระทบของการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยผลการศึกษาพบว่า การวางแผนภาษีที่วัดด้วยอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) มีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการที่วัดด้วย Tobin's Q และราคาหุ้นสามัญในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนการวางแผนภาษีที่วัดด้วยอัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) อัตราภาษีต่อกำไรสุทธิ (Tax/Net Profit Margin) และอัตราภาษีต่อกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (TAX/OCF) มีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการที่วัดด้วย Tobin's Q และราคาหุ้นสามัญ โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การวางแผนภาษีที่วัดค่าด้วย อัตราส่วนภาษีเงินได้นิติบุคคลที่แท้จริง (ETR) ส่งผลต่ออัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (SGR) ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ มawangศ์ และ ไพบุลย์ ผจวงวงศ์ (2562) สำหรับ

อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อกระแสเงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน(TAX/CFO) และ อัตราส่วนภาษีเงินได้ต่อสินทรัพย์รวม (TAX/ASSET) ส่งผลต่ออัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (SGR) ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาความน่าเชื่อถือในการบริหารและประสิทธิภาพที่จะทำให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืนได้ โดยผู้บริหารองค์การนอกจากจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายและแนวทางสำคัญสำหรับองค์การในการวางแผนภาษีให้ชัดเจนแล้ว ควรศึกษาบริบทภายในองค์การของตนเองเพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์ความสามารถในการวางแผนและดำเนินการต่างๆ ในการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับภาษีให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า ร่วมกับ ต้องวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง และส่งผลต่อแผนดำเนินการทางด้านภาษีที่ได้กำหนดไว้ และควรกำหนดแผนสำรองในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และนอกจากนี้กลุ่มผู้ลงทุนสามารถใช้ข้อมูลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ การวิเคราะห์การลงทุน ประกอบกับการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมของบริษัทที่ต้องการจะลงทุนได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาบรรษัทภิบาล และการวางแผนภาษีที่ส่งผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยวัดค่าการเติบโตอย่างยั่งยืนจากข้อมูล 3 ตัว ได้แก่ อัตราการเติบโตของยอดขาย (SG) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) และ อัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (SGR) เท่านั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สำหรับผู้ที่จะนำข้อมูลในการศึกษาไปใช้ให้ครอบคลุม ควรมีการศึกษาในส่วนของผลการดำเนินงาน ความสามารถในการทำกำไรเพิ่มเติมด้วย ก็จะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา ศรีบุญเรือง และ จิราพัชร สุทธิ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนภาษีกับมูลค่ากิจการ กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม ไอ. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน, 3(3), 59-74.
- กานต์ธนิศ พรหมโชติ. (2562). การกระจุกตัวของผู้ถือหุ้นกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 9(3), 32-53.
- เจนจิรา ศรีประไพ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนภาษีกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนกนันท์ เทียมรัตน์. (2564). การศึกษากลยุทธ์การเติบโตของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.

- จิตาพร กุลศิริวินิชย์. (2563). ผลกระทบของการวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคลต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ดวงเนตร วงศ์วิวัฒน์. (2562). ความสัมพันธ์ของการวางแผนภาษีและกำไรทางบัญชีที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี SET100 (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2566). ข้อมูลสถิติทางธุรกิจหลักทรัพย์. ค้นเมื่อ 8 มกราคม 2567, จาก <https://www.set.or.th/th/market/statistics/market-statistics/trading-statistics>
- ธัญวรัตน์ สุขสถิตย์ และดารณี เอื้อชนะจิต. (2565). ความสำคัญของการวางแผนภาษีต่อการเติบโตของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 7(9), 1-15.
- บดีนทร์ มหาวงศ์ และ ไพบุลย์ ผจงวงศ์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานและการหลบหลีกภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่ม SET 100 Index. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 13(18), 15-40.
- ปาติดา จันแดง (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับการวางแผนภาษีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- รสนา โชติสุวรรณ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนภาษีกับราคาหุ้นสามัญบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (2566). *Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2023*. ค้นเมื่อ 8 มกราคม 2567, จาก <https://shorturl.asia/vzBks>.
- อรรพรรณ เชื้อเมืองพาน. (2562). การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์บัญชีปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Ftouhi, K., Ayed, A., and Zemzem, A. (2015). Tax planning and firm value: evidence from European companies. *International Journal Economics & Strategic Management of Business Process*, 4(1), 73-78.
- Hidayat, A., and Yuliah, N. (2018). The effect of good corporate governance and tax planning on company value. *EAJ (Economics and Accounting Journal)*, 1(3), 234-241.
- Hoffman, W. H. (1961). The theory of tax planning. *The Accounting Review*, 36(2), 274.
- Jensen, M. C., and Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial, agency costs and ownership structure. *Journal of financial economics*, 3(4), 305-360.

รูปแบบการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน

เฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง

The Development Model of Corporate Image on Social Responsibility of the Specialized Financial Institutions (SFIs) under the Ministry of Finance

ภูเมธ ลิ้มบวรสิน¹, สุธา สุวรรณภิรมย์² และ สุนทร พจณ³

Phumate Limbawornsin¹, Suda Suwannapirom² and Suntorn Phajon³

สาขาการบริหารการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹ S63584917063@ssru.ac.th

Received: April 19, 2024 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง การบริหารองค์กรสมัยใหม่ การจัดการองค์กร การสื่อสาร และการสร้างคุณค่าร่วม 2) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการบริหารองค์กรสมัยใหม่ การจัดการองค์กร การสื่อสาร การสร้างคุณค่าร่วม ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง และ 3) เสนอรูปแบบการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน และผู้บริหารที่ปฏิบัติงานที่อยู่ในสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง จำนวน 380 ตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้หลักเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการด้านการสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้วยความยั่งยืน การรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีความรู้ และประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 15 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม การจัดการองค์กร การบริหารองค์กรสมัยใหม่ การสื่อสาร และการสร้างคุณค่าร่วม อยู่ในระดับมากที่สุด 2) การบริหารองค์กรสมัยใหม่ มีอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การสร้างคุณค่าร่วม การสื่อสาร และการจัดการองค์กร ตามลำดับ และ 3) ได้รูปแบบการพัฒนาภาพลักษณ์ มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย การบริหารองค์กรสมัยใหม่ ที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุด เป็นฐานผลึกต้นอยู่ล่างสุด มีการสร้างคุณค่าร่วม และการสื่อสาร อยู่ตรง

กลาง และการจัดการองค์กรช่วยส่งเสริมอยู่ในระดับบนด้วย นอกจากนี้ภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมต้องประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังสามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การพัฒนาภาพลักษณ์; ความรับผิดชอบต่อสังคม; สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

Abstract

This research aims to 1) study the level of social responsibility and image development of specialized financial institutions under the Ministry of Finance, modern organizational management, organizational management, communication, and shared value creation. 2) study the causal factors underlying the influence of modern organizational management. Organization management, communication, and creating shared value influence the development of the corporate social responsibility image of specialized financial institutions under the Ministry of Finance; and 3) propose a model for developing the social responsibility image of specialized financial institutions under the Ministry of Finance. This research is a combination research. The quantitative research consisted of interviews with employees and executives working in specialized financial institutions under the Ministry of Finance, with 380 samples. The size of the sample was determined using the 20-fold rule of random observation variables. The stratified sample group was used to collect data using a questionnaire. The data were analyzed by a structural equation model. for qualitative research Data was collected through in-depth interviews. It consists of 15 experts who specialize in building the corporate image with sustainability and social responsibility, have knowledge and experience of at least 5 years in both the government and private sectors, and analyze data with content analysis.

The results showed that 1) Image, social responsibility, corporate management, modern corporate management, communication, and shared value creation is all at a high level. 2) Modern organizational management had the highest total causal influence on the corporate social responsibility image, followed by shared value creation, communication, and organizational management, respectively; and 3) The form of image development is visualized, consisting of the most influential modern organizational management at the bottom, shared value creation and communication in the middle, and organizational management helping to promote it at the top level. In addition, the image of social responsibility must consist of the participation of

stakeholders, the economy, society, and environment. The results of the research are beneficial to specialize financial institutions under the Ministry of Finance, which can use the research results as a guideline for formulating policies and strategies to effectively create an image of social responsibility.

keyword: The Development of Corporate Image; Social Responsibility; The Specialized Financial Institutions (SFIs)

บทนำ

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility: CSR) เป็นกระแสนิยมที่ได้รับการยอมรับในแวดวงธุรกิจมากขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของโลกในหลาย ๆ ด้านที่เกิดขึ้นในทางลบ อันเป็นผลมาจากน้ำมือมนุษย์เช่นภาวะโลกร้อนแผนทรัพยากรธรรมชาติที่มีน้อยลงและต้องถูกใช้อย่างจำกัด หรือ แม้แต่ความต้องการของผู้บริโภคที่พยายามหาสิ่งมาเติมเต็มความต้องการทางจิตวิญญาณของตนเองมากขึ้นสิ่งเหล่านี้เป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้องค์กรธุรกิจต้องปรับตัวเองเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นให้แทรกเข้าไปอยู่ในใจผู้บริโภครวมทั้งสร้างสมดุลให้กับเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กันสำหรับประเทศไทย ปัจจุบันพบว่าเมืองครทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ที่สนใจงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นแต่ยังขาดความเข้าใจในเนื้อหาที่ถูกต้องและรูปแบบการดำเนินกิจกรรมที่ชัดเจนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรอย่างยั่งยืนทำให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรยังไม่เป็นรูปเป็นร่างเท่าที่ควร (บุหงา ชัยสุวรรณ, 2558) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจถูกนำมาเป็นนโยบายสำคัญในการดำเนินงานของหลายองค์กรเพื่อเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสิ่งที่จะนำมาซึ่งชื่อเสียงขององค์กรหรือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของชื่อเสียงองค์กรสังคมได้เริ่มตระหนักถึงผลกระทบในทางลบที่เกิดจากการดำเนินอุตสาหกรรมแบบดั้งเดิม เช่น ภาวะโลกร้อน โดยมีการออกกฎหมาย หรือข้อบังคับขึ้นมาเพื่อจำกัดกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรธุรกิจที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม ในส่วนของผู้บริโภคเองก็ได้ให้คุณค่าแห่งองค์กรธุรกิจที่มีชื่อเสียงในทางที่ดีและเป็นองค์กรที่มีการแสดงความช่วยเหลือหรือความร่วมมือเพื่อพัฒนาสังคม ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น องค์กรจะต้องตอบสนองต่อประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยมุ่งที่การให้ประโยชน์กับคน ชุมชน และสังคม ตลอดจนต้องคำนึงถึงบทบาทขององค์กรที่ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม การที่ธุรกิจจะเติบโตได้นั้นไม่ใช่อยู่ที่ผลประโยชน์หรือกำไรขององค์กรเพียงอย่างเดียว ธุรกิจต้องคำนึงถึงการคืนกำไรในสิ่งที่สังคมด้วย ดังนั้นการดำเนินธุรกิจต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน (รพีพรรณ ฉัตรลิขิต, 2556)

The World Business Council for Sustainable Development (2013) ให้มุมมองเกี่ยวกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility) ว่าเป็นความมุ่งหมายอย่างต่อเนื่องของ

องค์กรต่อการปฏิบัติตามพันธสัญญาในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าต่อการพัฒนาเศรษฐกิจพร้อมไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัวตลอดจนชุมชนและสังคมการเชื่อมโยงแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเข้ากับแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ผ่านการดำเนินธุรกิจในลักษณะของการเพิ่มอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ และการแข่งขันทางธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม (Environmental Protection) ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริโภคไปพร้อมกับการดำเนินงานขององค์กร (Branco & Rodrigues, 2006) โดยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจจะเป็นข้อกำหนดที่องค์กรนำมาใช้ในการเพิ่มผลกระทบเชิงบวกสู่สังคมในขณะที่ลดผลกระทบเชิงลบลง (Ferrell & Hartline, 2008) และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดหวังทางเศรษฐกิจ กฎหมาย จริยธรรม และการให้เพื่อสังคม (Carroll & Gillen, 1987) โดยมีองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรต้องทำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ (Economic Responsibility) เป็นความรับผิดชอบต่อองค์กรที่ต้องมุ่งสร้างผลผลิตไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการตามความต้องการของสังคมและตอบแทนกลับมารูปของรายได้เพื่อให้บริษัทสามารถดำรงอยู่ได้มีผลกำไรคืนกลับไปยังผู้ลงทุน ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย (Law Responsibility) เป็นความรับผิดชอบต่อองค์กรจะต้องบริหารงานภายใต้กรอบของกฎหมายและกฎระเบียบของพื้นที่ที่ตนเองดำเนินธุรกิจ ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม (Ethic Responsibility) เป็นการแสดงออกทางจริยธรรม การพิจารณาของหลักปรัชญาทางศีลธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม (Philanthropy Responsibility) เป็นการทำกิจกรรมเกี่ยวกับการสนับสนุนสวัสดิการและมิตรภาพที่ดีของมนุษย์

การนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมาใช้ในกลยุทธ์ขององค์กร ทำให้องค์กร ผลิตภัณฑ์แตกต่างทั้งในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียงที่ดี รวมไปถึงการรับรู้ตราสินค้าการตัดสินใจซื้อสินค้า บริการของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ผลดีของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรยังประกอบด้วย การเพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งการตลาดความนิยมชมชอบในหมู่ผู้บริโภค ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ/ไม่ซื้อ เพิ่มประสิทธิภาพในตำแหน่งทางการตลาดของแบรนด์ เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและสร้างชื่อเสียง (Kotler & Lee, 2005) และการดำเนินกิจการโดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมจะส่งผลให้กิจการสามารถสร้างชื่อเสียงได้รวดเร็ว ชื่อเสียงของกิจการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับส่วนแบ่งทางการตลาดท้ายสุดมีผลต่อมูลค่าหุ้นของกิจการ

จากการทบทวน แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังมักจะเกิดภาพลักษณ์ที่ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม มีการเลือกปฏิบัติ และระบบขั้นตอนการทำงานที่ล่าช้า เช่นนี้แล้ว ภาพลักษณ์องค์กร เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้มาใช้บริการหรือประชาชนทั่วไปที่มีต่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง อีกทั้งภาพลักษณ์ยังเป็นองค์รวมของความคิด และความประทับใจที่ผู้มาใช้บริการ หรือประชาชนทั่วไปที่มีต่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งภาพลักษณ์คือสิ่งที่สะท้อนมุมมองได้อย่างชัดเจนว่าผู้มาใช้บริการ หรือประชาชนทั่วไปมองสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังอย่างไร เช่นนี้ หากมีการบริหารจัดการด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ดี จะส่งผลต่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นอย่างยิ่ง เพราะ

ภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญถือได้ว่าเป็นมูลค่าแฝงที่ส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือให้กับผู้มาใช้บริการ และประชาชนทั่วไป ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อการสร้างการรับรู้ ผ่านการดำเนินงาน การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่างๆ และก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาลักษณะขององค์กรต้องอาศัยปัจจัยการจัดการองค์กรที่ดี มีการบริหารองค์กร สมัยใหม่ มีการสื่อสารที่ดี และการสร้างคุณค่าร่วม ซึ่งการจัดการองค์กรถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่ทุกองค์กรและทุก หน่วยงานควรจะทำให้ความใส่ใจ ทั้งในแง่ของความเข้าใจ และกระบวนการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืนของหน่วยงาน องค์กรและโครงการต่าง ๆ (Grossman, 2015; Lee & Vachon, 2016; Liczmanska-Kopcewicz, Mizera, & Pyplacz, 2019)

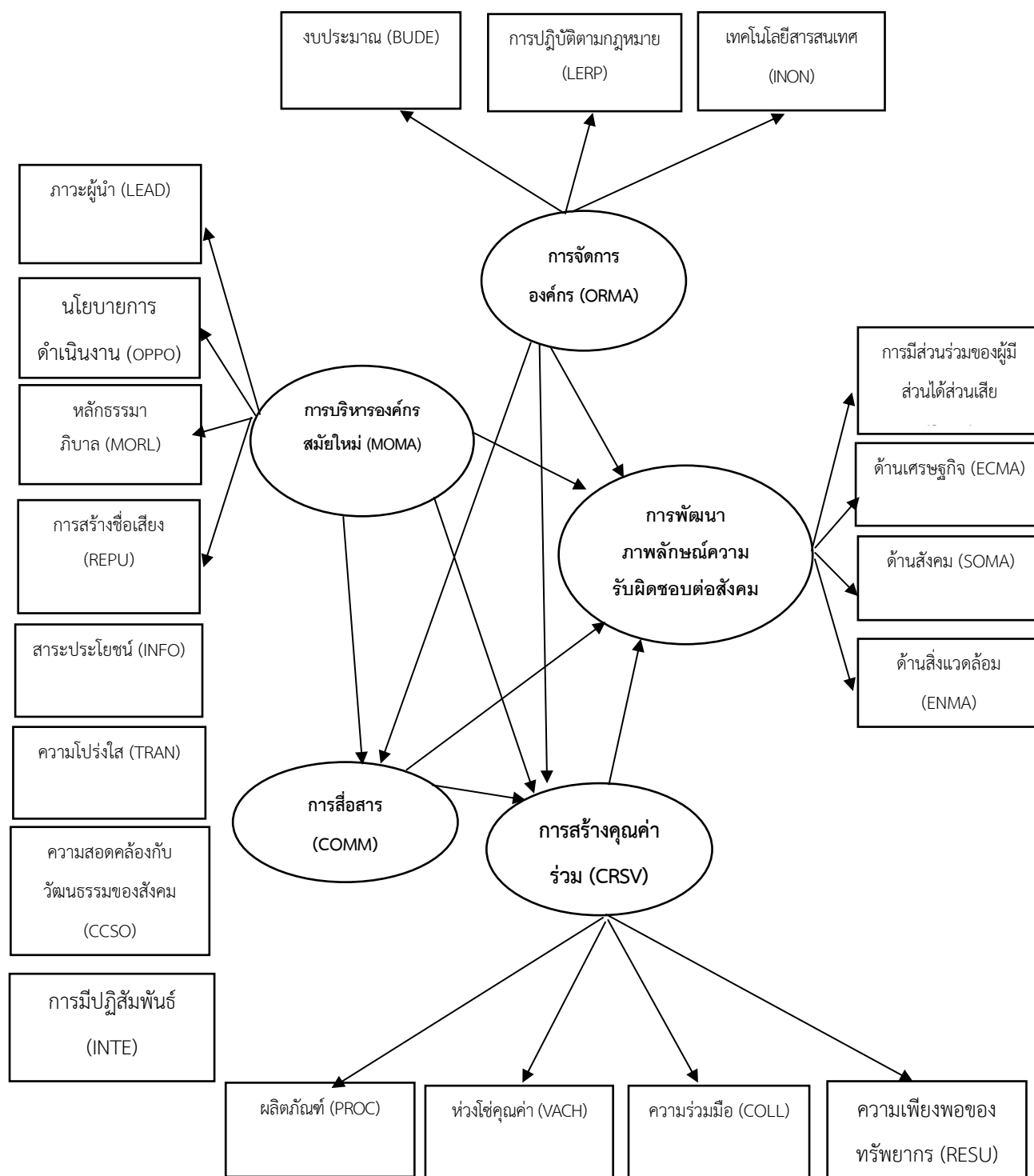
การสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างองค์กรธุรกิจและสังคม เป็นนโยบายและแนวปฏิบัติที่นำไปสู่ความสามารถ ในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนโดยรอบที่ธุรกิจดำเนินงาน อยู่ให้ก้าวหน้าขึ้นไปพร้อมกันเพื่อสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างองค์กรธุรกิจและสังคม อันจะนำไปสู่การพัฒนาทาง เศรษฐกิจและความก้าวหน้าทางสังคมให้เติบโตแข็งแรง สามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้พร้อมๆกัน การสร้าง คุณค่าทางสังคมเป็นการพัฒนาทางด้านองค์ความรู้ที่พัฒนาต่อยอดจากการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กรธุรกิจ (CSR) ดังนั้นจากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนา ภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้ สังกัดกระทรวงการคลัง การบริหารองค์กรสมัยใหม่ การจัดการองค์กร การสื่อสาร และการสร้างคุณค่าร่วม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการบริหารองค์กรสมัยใหม่ การจัดการองค์กร การสื่อสาร การสร้างคุณค่าร่วม ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง
3. เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้ สังกัดกระทรวงการคลัง

สมมติฐานการวิจัย

1. การบริหารองค์กรสมัยใหม่ การจัดการองค์กร การสื่อสาร การสร้างคุณค่าร่วม ส่งผลต่อการพัฒนา ภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง
2. การบริหารองค์กรสมัยใหม่ การจัดการองค์กร การสื่อสาร ส่งผลต่อการสร้างคุณค่าร่วม
3. การบริหารองค์กรสมัยใหม่ การจัดการองค์กร ส่งผลต่อการสื่อสาร
4. การบริหารองค์กรสมัยใหม่ ส่งผลต่อการจัดการองค์กร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2562)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ พนักงาน และผู้บริหาร ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง จำนวน 474 คน กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 18 ตัวแปร คือ 19 X20 เท่ากับ 380 ตัวอย่าง (Kline, 2005) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น Stratified Random Sampling คำนวณแบบสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับสัญญาบัตร ระดับประทวน และระดับพลทหาร

2.2 เชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการด้านการสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้วยความยั่งยืน การรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีความรู้ และประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 15 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3. เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล การจัดการองค์กร การบริหารองค์กรสมัยใหม่ การสื่อสาร การสร้างคุณค่าร่วม และ การพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลักจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 35 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 -0.976 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวัดความตรง (Validity) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Source of Data) สำหรับความเชื่อมั่น (Reliability) ได้พิจารณาถึงแหล่งข้อมูลว่ามีความน่าเชื่อถือได้ (Credibility) การพึ่งพากับเกณฑ์อื่นๆ (Dependability) การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) และการไม่ลำเอียง (Bias) โดยข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดเทปเพื่อให้ได้บทสรุปของข้อคำถามในการสัมภาษณ์

3.3 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ค่าอิทธิพลรวม มีค่าน้อยเรียงลำดับที่เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงปริมาณ นำไปเป็นหัวข้อสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของตัวแปรแฝงทุกตัว

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	$\bar{X}$	SD	ลำดับที่	ระดับความสำคัญ
การพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม (COSR)	4.21	0.62	1	มากที่สุด
การจัดการองค์กร (ORMA)	4.10	0.57	2	มาก
การบริหารองค์กรสมัยใหม่ (MOMA)	4.08	0.65	5	มาก
การสื่อสาร (COMM)	4.10	0.62	3	มาก
การสร้างคุณค่าร่วม (CRSV)	4.08	0.60	4	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การจัดการองค์กร (ORMA) มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) จัดเป็นลำดับ 1 นอกนั้น การสื่อสาร (COMM) การสร้างคุณค่าร่วม (CRSV) และ การบริหารองค์กรสมัยใหม่ (MOMA) ก็มีระดับความสำคัญมากทั้งหมดเช่นกัน โดยจัดเป็นลำดับ 2,3 และ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงกันตามลำดับ $\bar{X} = 4.10, 4.08, 4.08$ ส่วนการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$)

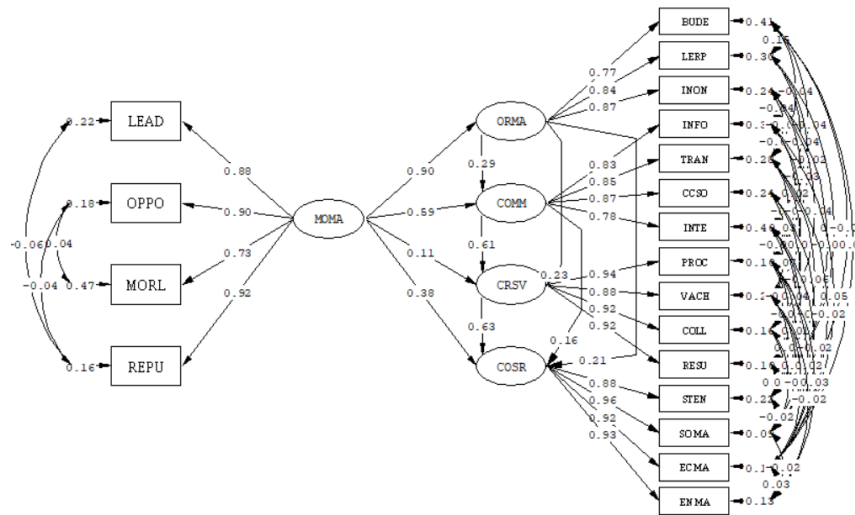
2. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการบริหารองค์กรสมัยใหม่ การจัดการองค์กร การสื่อสาร การสร้างคุณค่าร่วม ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง โดยพิจารณาจากแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องพิจารณาค่าของแบบจำลองผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อน

ตารางที่ 2 แสดงค่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานของแบบจำลองทางเลือก

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตาม สมมติฐาน	แบบจำลอง ทางเลือก
1. Chi-square (χ^2)	*ต่ำใกล้ 0	557.46	90.52
	*เท่ากับ df	142	78
Relative Chi-square	ผลการ (χ^2 / df) < 2.00	3.93	1.16
2. GFI	> 0.90	0.87	0.98
3. AGFI	> 0.90	0.82	0.94
4. RMR	เข้าใกล้ 0.00	0.014	0.006
5. RMSEA	< 0.05	0.088	0.021
6. CFI	*0.00-1.00	0.99	1.00
7. CN	> 200	139.86	448.21

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าของแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมการโครงสร้างที่เป็นการจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลักจากปรับค่าต่างๆ ของโมเดลแล้ว



Chi-Square=90.52, df=78, P-value=0.15728, RMSEA=0.021

ภาพที่ 2 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก (standardized solution)

จากภาพที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์มีค่าในเชิงบวกทุกตัว

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรแฝงจากค่า Beta และ Gamma

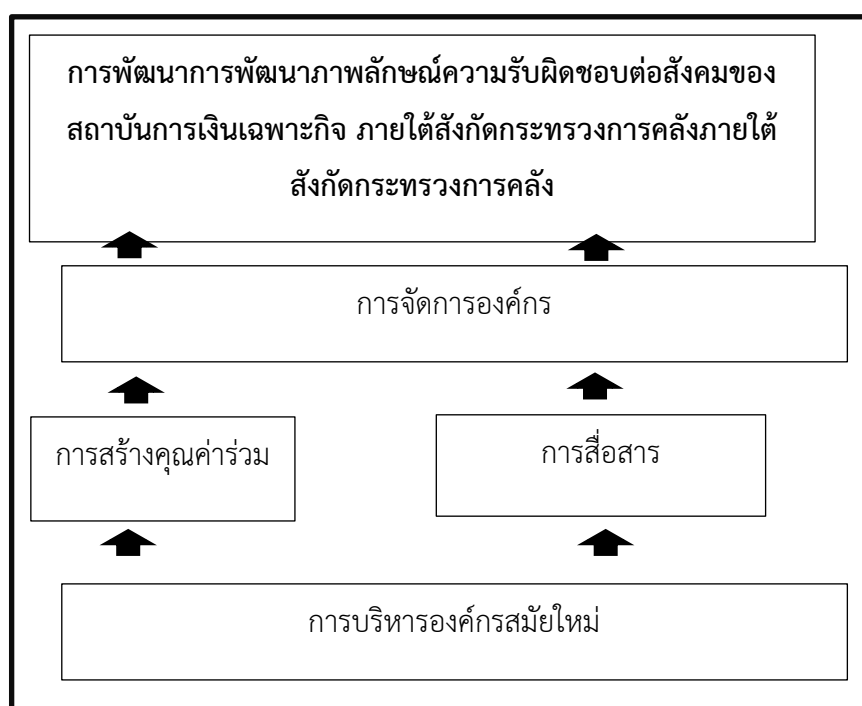
ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		MOMA	ORMA	COMM	CRSV	COSR
ORMA	DE	0.90**	N/A	N/A	N/A	N/A
	IE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.90**	N/A	N/A	N/A	N/A
COMM	DE	0.59**	0.29*	N/A	N/A	N/A
	IE	0.27*	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.86**	0.29*	N/A	N/A	N/A
CRSV	DE	0.11*	0.23*	0.61**	N/A	N/A
	IE	0.73**	0.18*	N/A	N/A	N/A
	TE	0.84**	0.41**	0.61**	N/A	N/A
COSR	DE	0.38**	0.21*	0.16*	0.63**	N/A

ตัวแปรตาม	ความ สัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		MOMA	ORMA	COMM	CRSV	COSR
IE		0.47**	0.31**	0.38**	N/A	N/A
TE		0.85**	0.52**	0.54**	0.63**	N/A

Chi-Square= 90.52, df=78, p-value = 0.157, GFI=0.98, AGFI=0.94, RMR=0.006,
RMSEA=0.021, CFI=1.00, CN=448.21

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม (COSR) เรียงตามลำดับ 1 คือ การบริหารองค์กรสมัยใหม่ (MOMA) มีค่า 0.85 ลำดับ 2 คือ การสร้างคุณค่าร่วม (CRSV) มีค่า 0.63 ลำดับ 3 คือ การสื่อสาร (COMM) มีค่า 0.54 และลำดับที่ 4 คือ การจัดองค์กร (ORMA) มีค่า 0.52 ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

3. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง



ภาพที่ 3 ภาพแผนภูมิการพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง

จากภาพที่ 3 พบว่า ภาพแผนภูมिरูปแบบการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ที่ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย การบริหารองค์กรสมัยใหม่ที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานหลักตั้งอยู่ล่างสุด การสร้าง

คุณค่าร่วม และการสื่อสารอยู่ตรงกลาง และการจัดการองค์กร อยู่ในระดับบนด้วย ทั้งนี้การกำหนดภาพแผนภูมิได้จากอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงทุกตัวที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อกัน

อภิปรายผล

การวิจัยรูปแบบการพัฒนาการพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง การอภิปรายผลข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอการอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานกับโมเดลสมการโครงสร้าง และอภิปรายผลคุณค่า ด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี ซึ่งผลตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อดังนี้

1. อภิปรายผลการทดสอบสมการโมเดลโครงสร้างวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลองทางเลือกอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

1.1 การบริหารองค์กรสมัยใหม่ (MOMA) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการจัดการองค์กร (ORMA) มากที่สุดเท่ากับ 0.90 ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากองค์กรมีการบริหารองค์กรสมัยสมัย โดยที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำ มีการดำเนินงานตามนโยบาย ดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล และมีสร้างชื่อเสียง ทำให้มีการบริหารจัดการองค์กรที่ดีเพิ่มมากขึ้น รองลงมาคือ ส่งผลทางตรงกับการสื่อสาร (COMM) การพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม (COSR) และการสร้างคุณค่าร่วม (CRSV) เท่ากับ 0.59, 0.38 และ 0.11 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากการบริหารการบริหารองค์กรสมัยใหม่ โดยที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีการดำเนินงานตามนโยบาย ดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล และมีการสร้างชื่อเสียงจะทำให้เกิดการพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมที่เพิ่มขึ้นและการสร้างคุณค่าร่วมที่ดีเพิ่มขึ้น และส่งผลทางอ้อมกับการสร้างคุณค่าร่วม (CRSV) การพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม (COSR) และการสื่อสาร (COMM) เท่ากับ 0.73, 0.47 และ 0.27 ตามลำดับ

1.2 การจัดการองค์กร (ORMA) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการสื่อสาร (COMM) มากที่สุดเท่ากับ 0.29 ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจาก มีการจัดองค์กร โดยมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานจะส่งผลให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น รองลงมาคือ การสร้างคุณค่าร่วม (CRSV) และการพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม (COSR) เท่ากับ 0.23 และ 0.21 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้จะทำให้การจัดการองค์กรที่ดีเพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดการพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม และการสร้างคุณค่าร่วมที่เพิ่มขึ้น และส่งผลทางอ้อมกับการพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม (COSR) และการสร้างคุณค่าร่วม (CRSV) เท่ากับ 0.31 และ 0.18 ตามลำดับ

1.3 การสื่อสาร (COMM) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการสร้างคุณค่าร่วม (CRSV) และการพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม (COSR) เท่ากับ 0.61 และ 0.16 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากการสื่อสารที่ดีเพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดสร้างคุณค่าร่วมที่ดีเพิ่มขึ้น และส่งผลทางอ้อมกับการพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม (COSR) เท่ากับ 0.38

1.4 การสร้างคุณค่าร่วม (CRSV) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม (COSR) เท่ากับ 0.63 ที่เป็นเช่นนี้ การสร้างคุณค่าร่วมที่ดีเพิ่มขึ้น โดยการมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ มีการ

ห่วงโซ่คุณค่าตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ มีความร่วมมือ และมีความเพียงพอของทรัพยากรจะทำให้มีการพัฒนา
ภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. อธิบายคุณค่าด้วยระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี

จากการเสนอข้อค้นพบ และการอภิปรายผลตามที่น่าเสนอมาแล้วนั้น มีข้อเสนอแนะที่จะนำมาเสนอ
ต่อไปนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอคุณค่าด้านต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ออกเป็นด้านคุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่า
ทางด้านทฤษฎี ดังนี้

1. คุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method design) ระหว่างการวิจัยเชิง
ปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการสร้างแบบสอบถาม
ที่นำมาใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง (ioc) และทดสอบความ
เชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้วิธีการคำนวณด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (cronbach's alpha) เมื่อการตอบ
แบบสอบถามสมบูรณ์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (structural equation model: SEM)
ซึ่งถือเป็นเทคนิคทางสถิติที่สามารถวิเคราะห์ องค์ประกอบ (factor analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (path
analysis) และการประมาณค่าพารามิเตอร์ ในการวิเคราะห์ถดถอย (regression analysis) ไปด้วยกันในรูปของ
สมการโครงสร้าง (SEM) การเลือกใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติเนื่องจากเป็นเทคนิคการวิเคราะห์
ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่ถือว่าทันสมัยและนิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์
ทุกค่า ด้วยการประมาณค่าเพียงครั้งเดียว สามารถวิเคราะห์โมเดลได้พร้อมกันและสามารถกำหนดให้ตัวแปรสังเกต
ได้มีความคลาดเคลื่อนได้ (dynamic) ทั้งนี้มีการทดสอบความตรงของโมเดลว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
หรือไม่ และการทดสอบไม่แปรเปลี่ยนโมเดล เมื่อกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยน ดังนั้นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง
จึงเป็นเทคนิควิเคราะห์เชิงปริมาณที่ทันสมัยมีความถูกต้อง ทั้งในระเบียบวิธี และในเชิงเนื้อหาสาระเชิงวิชาการ
มีการประเมินความพอเหมาะ ความพอดีของแบบจำลอง โดยใช้ดัชนีวัดความเข้ากันได้ของแบบจำลอง และมีการ
ปรับเปลี่ยนแบบจำลอง

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) จากผู้เชี่ยวชาญ
ผู้ชำนาญการด้านการสร้างการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรด้วยความยั่งยืน การรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีความรู้ และ
ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. การวิจัยครั้งนี้ต้องอาศัยการทบทวนวรรณกรรม เพื่อเลือกตัวแปรที่เป็นผลจากทฤษฎี การทราบรูปแบบ
และการตรวจสอบรูปแบบ ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ตามลำดับ ซึ่งทำให้การจัดเก็บข้อมูลจะต้องกระทำด้วยความ
รอบคอบและสมเหตุสมผล ผู้วิจัยต้องมีความรอบรู้ในเรื่องเรื่องและหลักการของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร โดย
ผู้วิจัยต้องคัดเลือกตัวแปร หรือองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม รวมถึงแนวทางรูปแบบที่แสดงถึง
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือองค์ประกอบที่สอดคล้องกับทฤษฎี และจะต้องสามารถนำโครงสร้าง
ความสัมพันธ์นั้นมาตรวจสอบกับข้อมูลจริงที่เก็บรวบรวมมาได้ เพื่อยืนยันโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ว่ามีความ
สอดคล้องหรือไม่กับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมมาได้ ซึ่งสามารถเป็นองค์ความรู้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือ

ผู้สนใจได้ศึกษา นำไปเป็น “รูปแบบการพัฒนาการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน เฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง” ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถอธิบายผลความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้พบทวนวรรณกรรม สำหรับคุณค่าด้านความสัมพันธ์ตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ดังนี้

2.1 การจัดการองค์กร ประกอบด้วย ด้านงบประมาณ ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งพิจารณาได้การปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ งบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า องค์การมีแหล่งทุนเพียงพอ องค์การที่จะถูกยอมรับจากสังคมได้จะต้องอยู่ในกรอบและระเบียบของสังคม และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธีรพร ทองชะโชค (2556) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การจัดการองค์กร ด้านงบประมาณ การปฏิบัติตามกฎหมาย และเทคโนโลยี มีอิทธิพลทางบวกต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมากที่สุดของ Mohammed and Rashid (2018) ผลการวิจัยพบว่า การจัดการองค์กรมีความสำคัญต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ

2.2 การสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านสารประโยชน์ ด้านความโปร่งใส ด้านความสอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคม และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งพิจารณาได้จากความสอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคม มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความโปร่งใส สารประโยชน์ และการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า องค์การสื่อสารสิ่งที่มีคุณค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุดเปิดเผยข้อมูลด้วยข้อเท็จจริง มีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน และผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจันทร์เจ้า สุกรรุ่งเจริญและ ทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร (2564) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการจากโรงแรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสาร ด้านสารประโยชน์ ด้านความโปร่งใส ด้านความสอดคล้องกับวัฒนธรรม และด้านการมีปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการจากโรงแรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และผลการวิจัยของ Gurlek, Duzgun and Uygur (2017) ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารขององค์กรส่งผลต่อกิจกรรมการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม

2.3 การสร้างคุณค่าร่วม ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านห่วงโซ่คุณค่า ด้านความร่วมมือ และด้านความเพียงพอของทรัพยากร ซึ่งพิจารณาได้ความเพียงพอของทรัพยากร มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความร่วมมือ ผลิตภัณฑ์ และห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า องค์การพัฒนาลีนค่าให้ตอบโต้กับความยั่งยืน นำระบบทุนนิยมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการแก้ไขปัญหาทางสังคม และใช้ประโยชน์จากการสร้างคุณค่าร่วมจากการจัดโครงสร้างทรัพยากรและการจัดการภายในองค์กรสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพรวิทย์ มานะสาคร, ศิริวิทย์ กุลโรจน์ภัทร และบุญศรี ธีรชัย (2564) ศึกษาอิทธิพลของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม วัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วมของพนักงาน และประสิทธิผลความรับผิดชอบต่อสังคมของ กฟผ. ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลการสร้างคุณค่าร่วมด้าน ผลิตภัณฑ์ ห่วงโซ่คุณค่า ด้านความร่วมมือ และด้านความเพียงพอต่อทรัพยากร ส่งผลต่อประสิทธิผลความ

รับผิดชอบต่อสังคมมากที่สุด และผลงานวิจัยของ Ki-Han, Ji-Eun, Myeong-Guk, And Jae-Ik (2015) ผลการวิจัยพบว่า การสร้างคุณค่าร่วม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านห่วงโซ่มูลค่า ส่งผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (csr)

2.4 การบริหารองค์กรสมัยใหม่ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ด้านหลักธรรมาภิบาลและ ด้านการสร้างชื่อเสียง ซึ่งพิจารณาได้จาก ด้านนโยบายการดำเนินงาน มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ภาวะผู้นำ การสร้างชื่อเสียงและการสร้างชื่อเสียง ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า องค์กรมีการวางแผนการจัดการความรู้ มีการดำเนินงานโดยปฏิบัติตามจรรยาบรรณความรับผิดชอบต่อสังคม และ ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากสังคม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนุวัตร จุลินทร (2561) ได้ศึกษาพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย ผลการศึกษพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการบริหารจัดการสมัยใหม่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ด้านหลักธรรมาภิบาล ด้านภาวะผู้นำ และ ด้านการสร้างชื่อเสียงและผลงานวิจัยของ Pérez & Rodríguez Del Bosque (2013) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารองค์กรสมัยใหม่ ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ขององค์กร

2.5 การพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งพิจารณาได้จากสิ่งแวดล้อม มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ สังคม และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า องค์กรดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานที่ดี มีจิตสำนึกต่อส่วนรวม มีการพัฒนาผลผลิตในระบบเศรษฐกิจ และองค์กรส่งเสริมเศรษฐกิจสีเขียว สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธีรพร ทองชะโชค (2556) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับสูงมาก สอดคล้องกับการวิจัยของ Lee & Yoon (2018) ผลการศึกษพบว่า องค์ประกอบของภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ได้แก่ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 1 การจัดการองค์กร ประกอบด้วย ด้านงบประมาณ ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อค้นพบ: การปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ งบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหารองค์กรควรมีการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้กฎหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง

2) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 2 การสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านสารประโยชน์ ด้านความโปร่งใส ด้านความสอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคม และด้านการมีปฏิสัมพันธ์

ข้อค้นพบ: วัฒนธรรมของสังคม มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความโปร่งใส สารประโยชน์ และการมีปฏิสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหารองค์กรต้องมีการกำหนดนโยบายในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่ไม่กระทบกับวัฒนธรรมของสังคม ควรมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 3 การสร้างคุณค่าร่วม ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านห่วงโซ่คุณค่า ด้านความร่วมมือ และด้านความเพียงพอของทรัพยากร

ข้อค้นพบ: ความเพียงพอของทรัพยากร มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความร่วมมือ ผลิตภัณฑ์ และห่วงโซ่คุณค่า

ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหารองค์กร ควรมีการกำหนดนโยบายในการจัดสรรงบประมาณให้จัดทรัพยากรที่ใช้ในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้เพียงพอต่อการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

4) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 4 การบริหารองค์กรสมัยใหม่ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ด้านหลักธรรมาภิบาลและ ด้านการสร้างชื่อเสียง

ข้อค้นพบ: นโยบายการดำเนินงาน มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ภาวะผู้นำ การสร้างชื่อเสียงและการสร้างชื่อเสียง

ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหาร ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน มีการจัดทำโครงการที่เป็นรูปธรรม และมีตัวชี้วัดในการบรรลุกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

5) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 5 การพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อค้นพบ: สิ่งแวดล้อม มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ สังคม และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหารองค์กรควรตระถึงความสำคัญของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดนโยบายในการจัดกิจกรรมหรือโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาหรือส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าร่วมโดยเฉพาะที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการพัฒนาภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง เนื่องจากการสร้างคุณค่าร่วมเป็นสิ่งที่สามารถทำควบคู่กับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถทำไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังภายใต้สังกัดกระทรวงการคลังเช่น การมีส่วนร่วม ความเชื่อมั่นไว้วางใจ เป็นต้น

3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการพัฒนาลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ถึงองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้นมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จันทร์เจ้า สุกรรุ่งเจริญและ ทิพย์รัตน์ เลาหิเชียร. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อภาพลักษณ์ตราสินค้า และความภักดีในตราสินค้าของกลุ่มโรงแรมใบไม้เขียว. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 41(4), 27-43.
- ธีรพร ทองชะโชค. (2556). ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรवीณ์ มานะสาคร, ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร และบุญศรี ธีรชัย. (2564). ประสิทธิภาพความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 9(7), 3109-3126.
- อนุวัตร จุลินทร. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Gurlek, M., Düzgün, E. and Uygur, S.M., (2017). How does corporate social responsibility create customer loyalty? *The role of corporate image. Social Responsibility Journal*, 13(3), 409-427.
- Ki-Han Chung, Ji-Eun Yu, Myeong-Guk Choi, and Jae-Ik Shin. (2015). The Effects of CSR on Customer Satisfaction and Loyalty in China: *The Moderating Role of Corporate Image. Journal of Economics, Business and Management*, 3(5), 542-547.
- Lee, K. H., & Vachon, S. (2016). *Business Value and Sustainability*. London: Palgrave Macmillan.
- Mohammed, A. and Rashid, B. (2018). A conceptual model of corporate social responsibility dimensions, brand image, and customer satisfaction in Malaysian hotel industry. *Journal of social sciences*, 39(2), 358-364.
- Pérez, A., Rodríguez del Bosque, I. (2013). Measuring CSR Image: Three Studies to Develop and to Validate a Reliable Measurement Tool. *J Bus Ethics*, 118, 265-286. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1588-8>

กระบวนการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา
จังหวัดชลบุรี

Communication process to promote lifelong learning of Burapha University
Chonburi Province

สมเจตน์ ทองเทศ¹ และ สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์²

Somjade Tongtes¹ and Somdech Rungsrissawat²

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹Jacktongtes@gmail.com

Received: March 8, 2023 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 16 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านผู้ส่งสาร (Sender) จะต้องเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ในศาสตร์วิชาที่ทำการเผยแพร่ โดยเฉพาะสื่อบุคคลเพราะเป็นสื่อที่มีความสำคัญมากต่อการนำเสนอเนื้อหาที่ผู้รับสารสามารถนำสิ่งที่ถ่ายทอดไปใช้ประโยชน์ได้ 2) เนื้อหาของสาร (Message) พบว่าเนื้อหาของสารที่เผยแพร่ ควรเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทักษะสำคัญที่จำเป็นต้องใช้ 3) ด้านช่องทางสาร (Channel) พบว่า ช่องทางของสาร ควรเป็นการนำเสนอด้วยวิธีใดที่นำเสนอผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่ผู้รับสารเข้าถึงมากที่สุด ซึ่งอาจใช้เป็นการสำรวจถึงการเข้าสู่แอปพลิเคชันที่ผู้รับสารนิยมใช้ 4) ผู้รับสาร (Receiver) พบว่าผู้ส่งสารควรเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารที่ใช้น้ำเสียงที่ไม่ราบเรียบ ต้องชวนให้น่าสนใจตั้งแต่เปิดประเด็นเนื้อหา เพราะผู้รับสารส่วนใหญ่อยู่ในวัยรุ่น และมีความสนใจที่ต่างกันออกไป ควรทำการสำรวจก่อนว่าเนื้อหาประเด็นใดที่ผู้รับสารสนใจ ผลจากการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยในการนำผลการศึกษาที่ได้ ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนักศึกษา และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยขับเคลื่อนสังคมให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: กระบวนการสื่อสาร; การเรียนรู้ตลอดชีวิต; มหาวิทยาลัยบูรพา

Abstract

The purpose of this research was to study the communication process to promote lifelong learning. of Burapha University Chonburi Province. It is qualitative research. Data were collected by in-depth interviews with 16 key informants and analyzed using content analysis. The result as followed: 1) The sender must be a person who has knowledge in the subject being disseminated especially personal media that is very important for presenting content that the audience can use what is conveyed and 2) Message content It should be about the essential skills required. 3) The channels of substances It should be presented with videos presented through various social media channels that are most reached by the audience. 4) Receiver should be skilled in communicating with uneven tone. Must be interesting since opening the content issue because most of the recipients are in teenagers and have different interests should conduct a survey first to see what content issues the audience is interested in. The results of this research are beneficial to the university in applying the results of the study. used in the development of communication processes to promote lifelong learning of students and be a part in helping to drive society towards efficient and sustainable development.

Keywords: Communication process; lifelong learning; Burapha University

บทนำ

ประเทศไทย 4.0 คือการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ภายใต้แผนพัฒนา ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 251-2580) โดยที่คนไทยจำเป็นต้องปรับวัฒนธรรมการเรียนรู้ ท่ามกลางเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลาจากสถานการณ์มุมมองใหม่ และเรียนรู้ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การเรียนรู้จึงเป็นการทำงานเพื่อสามารถทำให้เกิดทักษะที่สามารถนำไปใช้ได้จริงมากกว่าการได้วุฒิการศึกษา (สุดศิริ หิรัญขุนทดและคณะ, 2564) จากแนวทางการพัฒนาการศึกษา สู่ทศวรรษที่ 2030 สหประชาชาติภายใต้การกำกับดูแลของ UNESCO ในปฏิญญาอินซอนว่า การศึกษาคือการ บริการสาธารณะที่รัฐต้องจัดให้มีคุณภาพที่ดี เท่าเทียม และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ทุกคน ซึ่งแนวทางการ จัดทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีข้อเสนอ คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องมีการจัดการศึกษาให้ สอดคล้องกับชุมชนและจัดการศึกษาทางเลือกให้มีความหลากหลายเชื่อมโยงตลอดชีวิต ต้องสามารถสร้าง บรรยากาศในการเรียนรู้ และมีระบบการประเมินผลการศึกษาที่เหมาะสมกับสภาพการจัดการเรียนรู้ (สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558)

การสื่อสาร เป็นกระบวนการถ่ายทอดที่สามารถทำให้เกิดความเข้าใจต่อกัน ซึ่งประกอบไปด้วยผู้ส่งสาร สาร ช่องทางสาร และผู้รับสาร การสื่อสารนั้นถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหารในการที่จะถ่ายทอด

นโยบาย ความรู้สึกรักคิด และการชักจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม กระบวนการสื่อสาร งานด้านนี้ถือว่าเป็นหัวใจหลักสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากต่อสถาบันการศึกษา เพราะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกได้รับทราบถึงข่าวสารความเคลื่อนไหวโครงการ การดำเนินงาน รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำให้เกิดการจดจำและสร้างการรับรู้ร่วมกันระหว่างองค์กรและกลุ่มเป้าหมายด้วยช่องทางสื่อที่เหมาะสมในการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารย่อมนำไปสู่ประโยชน์ในด้านการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และเกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติตามนโยบาย (เอกนถน บางท่าไม้, 2555) เช่นเดียวกับที่ ลักษณะ สตะเวทิน (2554) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อาจทำได้หลายวิธีเช่น การใช้สื่อต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสื่อสารในการนำข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่กลุ่มเป้าหมายให้รับรู้รับทราบ เพราะถ้าองค์กรไม่มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสมจะส่งผลให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรไม่ประสบผลสำเร็จ

มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นมหาวิทยาลัยที่ขึ้นชื่อว่าเป็นชุมปัญญาทางตะวันออก และเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อองค์กรทางการศึกษาที่มองเห็นความสำคัญของการเรียนรู้เพื่อสร้างเสริมปัญญา โดยตั้งเป้าเป็นแหล่งเพื่อการเรียนรู้ ในการใฝ่หาความรู้ได้ตลอดชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ข้อที่ 1 คือ ดำเนินการจัดการศึกษาอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ควบคู่กับการเสริมสร้างเสรีภาพทางวิชาการ และการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีพ บนพื้นฐานของหลักคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีพ คือ การเป็นนักเรียนรู้ตลอดชีวิต “Lifelong Learning” มีการพัฒนาผู้เรียนในทุกด้าน เพื่อให้พร้อมที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และปรับตัวได้ดีตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป โดยใช้กระบวนการจัดการเรียนรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ของการเรียนรู้ และพัฒนาจากความต้องการของผู้เรียน ผ่านกระบวนการแก้ปัญหา และค้นคว้าด้วยตนเอง กระบวนการที่ต้องลงมือปฏิบัติทั้งในและนอกห้องเรียน ซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู้ที่ยั่งยืน และจากแนวคิดที่ว่า การพัฒนาคือการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้จึงไม่ได้หยุดอยู่เพียงภายในมหาวิทยาลัยแต่จะดำเนินไปตลอด (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2565)

เสริมศรี สามารถกิจ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นถึงกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยว่า ข้อมูลไม่มีความทันสมัย และสื่อประชาสัมพันธ์น้อย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สิทธิโชค วิรุณราช (2559) ได้ทำการศึกษาระสิทธิภาพของเครื่องมือประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยบูรพานั้นยังมีสภาพปัญหาและอุปสรรคต่อการรับรู้และการเข้าถึงนักศึกษาเป็นอย่างมาก เช่น ด้านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย สื่อเฟซบุ๊ก และการนำเสนอเนื้อหาที่ต้องเป็นข้อมูลใหม่ และยังขาดความโดดเด่น และในปี 2559 งานวิจัยของ อุทิศ บำรุงศัพท์ (2559) ศึกษาสภาพปัญหาของปัญหาการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์และการสื่อสารของมหาวิทยาลัยบูรพามีข่าวสารปริมาณน้อยและไม่ทันต่อเหตุการณ์การให้บริการข้อมูลข่าวสารในเรื่องของกิจกรรมการเรียนการสอน และกิจกรรมทางการศึกษาผ่านสื่อใหม่ เหล่านี้คือปัญหาสำคัญต่อความสนใจและการเปิดรับสื่อของนักศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาครั้งนี้ว่า เมื่อระยะเวลาผ่านไป กระบวนการสื่อสารโดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นอย่างไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยในการนำผลการศึกษา

ที่ได้ ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนักศึกษา และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยขับเคลื่อนสังคมให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่สำคัญที่สุดคือตัวของผู้วิจัยเอง ซึ่งต้องทำการเตรียมตัวในการศึกษาเรื่องระเบียบวิธีวิจัย เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก ทั้งนี้ผู้วิจัยจะต้องมีจรรยาบรรณของนักวิจัยพื้นฐานที่สำคัญ โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เตรียมเครื่องมือในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ประกอบไปด้วย กลุ่มที่ 1 นักวิชาการด้านการศึกษา กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ กลุ่มที่ 3 นักวิชาการด้านนิเทศศาสตร์ กลุ่มที่ 4 นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เคยเข้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นเว็บไซต์ในการเข้าถึงข้อมูลด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากหนังสือและเอกสารงานวิชาการต่าง ๆ ที่เป็นหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ งานเขียนทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะในส่วนที่เชื่อมโยง หรือที่มีส่วนสัมพันธ์กับเนื้อหาสาระ และกรอบแนวคิดในการวิจัย และเป็นข้อมูลที่มีส่วนสัมพันธ์กับบทสัมภาษณ์ นอกจากนี้ในขั้นตอนการเตรียมการสัมภาษณ์หรือก่อนลงสนาม ผู้วิจัยจะเริ่มต้นด้วยการนัดหมายวัน เวลา และทำการส่งรหัสการเข้าร่วมสัมภาษณ์ผ่านโปรแกรม Zoom Application ที่จะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และในขั้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะเริ่มต้นด้วยการสนทนาเรื่องทั่ว ๆ ไปเพื่อสร้างความคุ้นเคย พร้อมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการบันทึกไว้จะเก็บเป็นความลับจนกว่าจะเสร็จสิ้นงานวิจัย และข้อมูลจะถูกลบทิ้งหลังจากที่งานวิจัยได้สิ้นสุดลง ขณะเดียวกันในช่วงที่สัมภาษณ์ถ้าผู้ให้ข้อมูลไม่ประสงค์ที่จะให้บันทึกเสียงในช่วงใด ผู้วิจัยจะทำการกดหยุดบันทึกทันที ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) หมายถึง ขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในกรณีที่นักวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นักวิจัยจำเป็นต้องจัดระบบข้อมูลโดยอาศัยหลักเกณฑ์ ที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น ซึ่งการจำแนกหรือการจัดกลุ่มข้อมูลนี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) การจำแนกข้อมูลในระดับจุลภาค การจำแนกข้อมูลระดับนี้แบ่งเป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ การวิเคราะห์คำหลัก (Domain Analysis) กับการวิเคราะห์สารระบบ (Taxonomy Analysis) การวิเคราะห์คำหลัก

หมายถึงการจำแนกจัดกลุ่มคำชุดหนึ่งให้อยู่ภายใต้คำอีกชุดหนึ่ง ซึ่งคำดังกล่าวนี้มีความหมายครอบคลุมคำชุดนั้น ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์คำหลัก เป็นการจัดกลุ่มคำชุดหนึ่งให้อยู่ร่วมกันโดยอาศัยลักษณะความสัมพันธ์บางอย่างของคำแต่ละคำที่นำมาใช้จัดกลุ่ม ทั้งนี้ลักษณะความสัมพันธ์บางอย่างที่ว่านี้เป็นความสัมพันธ์เชิงวัฒนธรรมที่บุคคลแต่ละสังคมเป็นผู้จัดจำแนก

2) การจำแนกข้อมูลในระดับมหภาค การจำแนกข้อมูลในระดับมหภาค เป็นการจำแนกข้อมูลตามเหตุการณ์ (Event) หรือการวิเคราะห์เหตุการณ์ตามเรื่องราว (Event Analysis) ที่ปรากฏ หลังจากนั้นจะนำมาเขียนสรุปเป็นแบบแผนของความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล เพื่อเชื่อมโยงให้มีความสอดคล้องตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี หรือตอบปัญหาของการวิจัยได้เหมาะสม พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการสังเคราะห์การวิจัย

3) ใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การแสวงหาความเชื่อถือของข้อมูลจากแหล่งที่ต่างกัน โดยใช้วิธีการตรวจสอบดังนี้

การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ได้แก่ การเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ละสนทนากลุ่ม เพื่อนำมาพิจารณาว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สอดคล้องกันหรือไม่ หลังจากนั้นจะทำการรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันจากบุคคลที่ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ที่ได้คัดเลือกมาจากกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้และนำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) ได้แก่ การตรวจสอบว่าถ้าใช้แนวคิดทฤษฎีที่แตกต่างกันไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลต่างกันมากน้อยเพียงใด

การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย ได้แก่ ข้อมูลจากผู้วิจัยที่ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องเดียวกันมาตรวจสอบว่าได้ข้อมูลที่ตรงกันหรือไม่ (Escalada & Heong, 2014)

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัย หรือ องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) และตัวข่าวสาร (Message) องค์ประกอบทั้ง 3 เมื่อนำมารวมกันจึงเรียกว่าเป็นการติดต่อสื่อสาร (สร้อยตระกูล ดิวนานท์ และ อรรถมานะ, 2541) การสื่อสารยังเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่ง มีการรับรู้และโต้ตอบ การถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) และเป็นไปตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยผู้รับสาร (ผู้ฟัง ผู้อ่าน) จะเป็นผู้ตีความ กำหนดความหมาย สิ่งที่ได้ยิน ได้เห็น ได้รับรู้ บางครั้งจึงพูดกันว่า “ผู้รับสาร คือ ผู้กำหนดสาร” คนฟังหลายคนก็จะตีความออกไปหลายทาง (เข้าใจไม่ตรงกัน) ซึ่งเป็นอุปสรรค หรือ ปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นเสมอ ผู้ส่งสารจึงต้องระมัดระวังในการเสนอสาร โดยปรับให้เหมาะกับผู้ฟัง แต่มีได้หมายความว่าต้องแก้ไขสาระเป็นการเอาใจผู้ฟัง (กริช สืบสนธิ์, 2556) การสื่อสารยังเป็นการถ่ายทอดข้อมูลที่ก่อให้เกิดความหมายและความเข้าใจ ด้วยเหตุนี้ ความคิด ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ที่สำคัญ แทบจะกล่าวได้ว่าไร้ประโยชน์หากไม่มีการถ่ายทอดที่นำไปสู่ความเข้าใจ (มณีวรรณ ฉัตรอุทัย, 2551)

เบอร์โล (Berlo, 1960) ได้นำเสนอแบบจำลององค์ประกอบการสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร (Source, Sender) สาร (Message) ช่องทางการส่งสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) โดยที่เบอร์โลได้อธิบายว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Source) จะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบไปด้วย คุณสมบัติ 5 ประการ ดังนี้

1.1 ทักษะการสื่อสาร (communication skills) หมายถึง ความสามารถทั้งในด้านการพูด การเขียน การอ่าน การฟัง และการใช้เหตุผล

1.2 ความรู้ (knowledge) คือความรู้ของข้อมูลข่าวสารในเรื่องของข้อมูลที่จะถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร

1.3 ทักษะคติ (Attitudes) เป็นความโน้มเอียงในการเข้าถึงแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ ทักษะคติต่อตนเอง ทักษะคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร และทักษะคติต่อผู้รับสาร

1.4 ระบบสังคม (social system) เป็นอิทธิพลของสังคมที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล และพฤติกรรมในการสื่อสาร

1.5 วัฒนธรรม (Culture) เป็นขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม และความเชื่อซึ่งเป็นตัวกำหนดรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมในการสื่อสารของมนุษย์

2. สาร (Message) หมายถึง ผลผลิตที่เกิดจากการเข้ารหัสของผู้ส่งสาร ประกอบไปด้วย

2.1 รหัสของสาร (Message code) เป็นกลุ่มของสัญลักษณ์ซึ่งต้องใช้แทนสิ่งต่าง ๆ ได้ เช่น ภาษาเขียน ภาษาพูด ภาษาท่าทาง รูปภาพ ดนตรี และรหัสของสารสามารถแบ่งส่วนประกอบได้ ดังนี้ 1) ส่วนประกอบย่อย ได้แก่ พยัญชนะ สระ วรรณยุกต์ และโครงสร้าง หมายถึง การนำส่วนประกอบย่อยของรหัสมารวมกันเป็นคำที่ใช้แทนหรือให้ความหมายสิ่งต่าง ๆ 2) เนื้อหาของสาร เป็นข้อความที่ต้องการจะสื่อความหมายแก่ผู้รับสารประกอบไปด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนประกอบย่อย ได้แก่ กลุ่มคำที่ยังไม่ได้เรียบเรียงตามโครงสร้างและหน้าที่ทางไวยากรณ์ โครงสร้าง หมายถึง การเรียบเรียงลำดับของคำตามหลักไวยากรณ์ 3) การจัดเรียงลำดับของสาร หมายถึง การตัดสินใจเลือกและจัดลำดับของรหัสสารและเนื้อหา ซึ่งได้แก่ ข่าวสารที่จะนำเสนอให้เหมาะสมและสนองวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

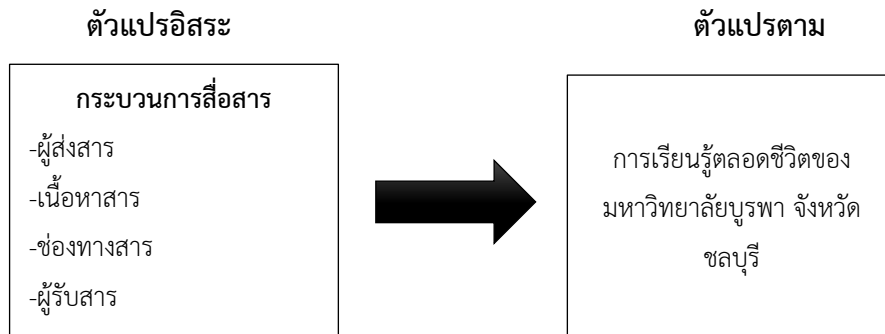
3. ช่องทางในการส่งสาร (Channel) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ 1) ช่องสารที่เป็นตัวกลางในการนำสารจากผู้ส่งสารมายังผู้รับสารเช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น 2) ช่องสารซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นสื่อที่นำสารไปสู่ประสาทรับรู้ทั้ง 5 ของมนุษย์ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส 3) วิธีการเข้ารหัสและการถอดรหัสสารเช่น การใช้วิธีพูด หรือวิธีเขียน

4. ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง ความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การถอดรหัส การแปลความสาร การคิดและใช้เหตุผล ภูมิหลัง ทักษะคติต่อผู้ส่งสาร สารและสื่อ พฤติกรรม การเปิดรับสื่อ รวมทั้งความสามารถในการแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นการสื่อสารความหมายในทางใดทางหนึ่ง มีลักษณะของการรับส่งสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ และเป็นกระบวนการของการส่งผ่านข่าวสาร เพื่อให้เกิด

ความเข้าใจกัน ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิด ความเห็น ความรู้สึก ทศนคติ และอารมณ์ ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย อัน ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง กระบวนการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี พบว่า

1) ด้านผู้ส่งสาร (Sender) จากการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีประเด็นสำคัญของการเป็นผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา คือ ผู้ส่งสารนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ในศาสตร์วิชาที่ทำการเผยแพร่ โดยเฉพาะสื่อบุคคลเพราะเป็นสื่อที่มีความสำคัญมากต่อการนำเสนอเนื้อหาให้ผู้รับสารสามารถนำสิ่งที่ถ่ายทอดไปใช้ประโยชน์ได้ กล่าวคือผู้ส่งสารจะต้องสื่อสารในประเด็นเรื่องวิธีการเข้าถึงว่า สามารถเข้าถึงได้อย่างไร และประโยชน์ที่ผู้รับสารจะได้ โดยผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงว่า สิ่งที่ถ่ายทอดไปนั้น ทำอย่างไรให้ผู้รับสารซึ่งเป็นช่วงวัยที่ต้องมีการปรับตัว และมีการเข้าถึงสื่ออย่างรวดเร็ว สามารถรับรู้และเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารสื่อสารออกไป หรืออาจกำหนดระยะเวลา ความถี่ ในการเผยแพร่ เพื่อให้เกิดกระบวนการจดจำ และความสนใจจากผู้รับสาร

2) เนื้อหาของสาร (Message) จากการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เนื้อหาของสารที่เผยแพร่ ควรเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวกับทักษะสำคัญที่จำเป็นต้องใช้ และสิ่งที่น่าสนใจ สถานที่ทำงานต้องการเมื่อจบการศึกษา มากกว่าการทำเนื้อหาให้เป็นวิชาการมากเกินไป รวมถึงการทำเนื้อหาให้น่าสนใจ เป็นภาพอินโฟกราฟิกใช้ตัวเลข หรือใช้การสัมภาษณ์ผู้ที่เป็นตัวแทนของผู้ที่เป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยบูรพาว่า เมื่อจบการศึกษาออกไปทำงานแล้ว ทักษะใดที่องค์กรต้องการ เพื่อให้นักศึกษาได้เกิดการเตรียมพร้อมในการก้าวเข้าสู่การเรียนรู้จากสถานการณ์จริง เพราะเนื้อหาการเรียนรู้ตลอดชีวิต ต้องมีความแตกต่างจากเนื้อหาที่สามารถเรียนได้ในห้องเรียน นอกจากนี้ต้องทำการสำรวจถึงความต้องการของผู้รับสารด้วยว่า เนื้อหาอะไรที่ผู้รับสารสนใจ และ การนำเสนอควรเป็นอย่างไร มากกว่า การคิดแค่คนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพราะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีประสิทธิภาพ คือ เนื้อหาที่เป็นช่วงแนะนำให้ผู้รับสารรู้ว่า เนื้อหานั้นเกี่ยวกับอะไร มากกว่าการใช้เนื้อหาที่เป็น Mass แล้วผู้รับสารเกิดการ Passive มากกว่า Active

3) ด้านช่องทางสาร (Channel) จากการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ช่องทางของสาร ควรเป็นการนำเสนอด้วยวิดีโอที่มีความยาวไม่มาก นำเสนอผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่ผู้รับสารเข้าถึงมากที่สุด ซึ่งอาจใช้เป็นการสำรวจถึงการเข้าสู่แอปพลิเคชันที่ผู้รับสารนิยมใช้ โดยต้องแบ่งเป็นสื่อสามแบบคือ สื่อที่เป็นทางการของมหาวิทยาลัยเช่น สื่อเว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊กเพจ ยูทูบ และสื่อที่ไม่เป็นทางการเช่น TikTok และสื่อดั้งเดิมเช่น สื่อบิลบอร์ด ป้ายโฆษณาบริเวณที่ทำให้สามารถมองเห็นได้ตลอดเวลา หรือแม้กระทั่งสื่อเคลื่อนที่ประกาศตามรถประจำทางผู้รับสารต้องใช้การโดยสารบ่อยครั้ง ก็เป็นช่องทางที่ทำให้เกิดการรับรู้และจดจำได้เป็นอย่างดีรวมถึงการทำเว็บไซต์ โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการโต้ตอบสนทนา และสามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการเนื้อหาการเรียนรู้ตลอดชีวิต กรณีที่ผู้รับสารไม่เข้าใจในเนื้อหา ผู้สอนที่ทำหน้าที่ผลิตเนื้อหา สามารถเข้ามาตอบข้อสงสัยได้ ก็เป็นกระบวนการหนึ่งในการสร้างความสนใจให้กับผู้รับสาร

4) ผู้รับสาร (Receiver) จากการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวที่เป็นผู้รับสารพบว่า ผู้ส่งสารควรเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารที่ใช้คำเสียงที่ไม่ราบเรียบ ต้องชวนให้น่าสนใจตั้งแต่เปิดประเด็นเนื้อหา เพราะผู้รับสารส่วนใหญ่อยู่ในวัยรุ่น และมีความสนใจที่ต่างกันไป ควรทำการสำรวจก่อนว่าเนื้อหาประเด็นใดที่ผู้รับสารสนใจ มากกว่าการคิดทำเนื้อหาขึ้นมาเอง เพราะการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ต้องส่งเสริมจากสิ่งที่น่าสนใจ มากกว่าทำตามใจของฝ่ายผลิตเนื้อหา และใช้ช่องทางสื่อที่ผู้รับสารเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีแรงจูงใจในการเข้าถึงสารเช่น การให้เล่นเกมส์ หรือ กิจกรรมกระตุ้นให้เกิดความสนใจ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในด้านผู้ส่งสาร สื่อบุคคลเป็นสื่อที่สำคัญที่สุดในการเผยแพร่ข้อมูลไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารจะต้องเป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในเนื้อหาการนำเสนอ มีความชัดเจนในประเด็น และต้องเป็นการสื่อสารที่บอกถึงประโยชน์ที่ผู้รับสารจะได้รับ ดังที่งานวิจัยของ บุญคง สีเสน และคณะ (2559) ซึ่งได้ระบุถึงความสำคัญของผู้รับสารในงานวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า สื่อบุคคลนับว่าเป็นสื่อที่มีความสำคัญมาก เพราะต้องถ่ายทอดความรู้สึนึกคิดของตนเอง โดยผ่านวาจาหรือคำพูดไปยังผู้ฟัง หรือ ผู้รับสาร เช่นเดียวกับสิ่งที่ เพียงกมล เกิดสมศรี และปรีชา พันธุ์แน่น (2563) ระบุว่า การสื่อสารที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพคือ 1. Clear: คือ การสื่อสารที่ดีต้องมีความชัดเจนเรียงง่ายเมื่อสื่อออกไปยังกลุ่มเป้าหมาย 2. Consider: คือ การสื่อสารที่ดีต้องมีความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอด้านเนื้อหา 3. Consistency: คือ การสื่อสารที่ดีต้องมีความเสมอต้นเสมอปลาย

นอกจากนี้ในส่วนของเนื้อหาสารพบว่า เนื้อหาควรเป็นภาพอินโฟกราฟฟิก ใช้ตัวเลข หรือใช้การสัมภาษณ์ผู้ที่เป็ตัวแบบของผู้ที่ประสบความสำเร็จ ต้องทำการสำรวจถึงความต้องการของผู้รับสารด้วยว่า เนื้อหาอะไรที่ผู้รับสารสนใจ และ การนำเสนอควรเป็นอย่างไร มากกว่า การคิดแค่คนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพราะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีประสิทธิภาพ คือเนื้อหาที่เป็นช่วงแนะนำให้ผู้รับสารรู้ว่า เนื้อหานั้นเกี่ยวกับอะไร มากกว่าการใช้เนื้อหาที่เป็น Mass แล้วผู้รับสารเกิดการ Passive มากกว่า Active ดังที่ เมธาวิน สารายาน (2564) กล่าวว่า การผลิตสื่อวีดิทัศน์ ต้องมีเนื้อหาการนำเสนอที่หลากหลายน่าสนใจครอบคลุมในกิจกรรมต่าง ๆ

เน้นการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดความน่าสนใจและอยากมีส่วนร่วมในกิจกรรม และใช้การสื่อสารที่ง่ายต่อการสร้างความเข้าใจและการจดจำซึ่งจะทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม

ด้านช่องทางสาร พบว่า ช่องทางของสาร ควรเป็นการนำเสนอด้วยวิดีโอที่มีความยาวไม่มาก นำเสนอผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่ผู้รับสารเข้าถึงมากที่สุด ซึ่งอาจใช้เป็นการสำรวจถึงการเข้าสู่แอปพลิเคชันที่ผู้รับสารนิยมใช้ โดยต้องแบ่งเป็นสื่อสามแบบคือ สื่อที่เป็นทางการของมหาวิทยาลัยเช่น สื่อเว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เพจยูทูบ และสื่อที่ไม่เป็นทางการเช่น TikTok และสื่อดั้งเดิมเช่น สื่อบิลบอร์ด ป้ายโฆษณาบริเวณที่ทำให้สามารถมองเห็นได้ตลอดเวลา ดังที่ไมตรี บัวศรีจันทร์และ เอกนถน บางท่าไม้ (2559) ที่กล่าวว่า แนวทางในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีช่องทางในการทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ดังนี้ (1) Facebook (2) E-mail (3) เว็บไซต์ (4) บล็อก (5) เมสเซ็นเจอร์(คนส่งเอกสาร) (6) Twitter (7) เว็บบอร์ด ซึ่งการแบ่งช่องทางการเผยแพร่สื่อที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ จะทำให้ทราบและประเมินได้ว่าผู้รับสารเข้าถึงช่องทางใดมากกว่า และสามารถเผยแพร่ผ่านช่องทางดังกล่าวเพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ถูกต้อง

ในส่วนของผู้รับสาร พบว่า ผู้ส่งสารควรเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารที่ใช้ซ้ำเสียงที่ไม่ราบเรียบ ต้องชวนให้น่าสนใจตั้งแต่เปิดประเด็นเนื้อหา เพราะผู้รับสารส่วนใหญ่อยู่ในวัยรุ่น และมีความสนใจที่ต่างกันไป ควรทำการสำรวจก่อนว่าเนื้อหาประเด็นใดที่ผู้รับสารสนใจ มากกว่าการคิดทำเนื้อหาขึ้นมาเอง ดังที่ กรรณิกา นาราชภูร (2564) ระบุว่า ผู้รับสาร (Receiver) ควรเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร มีความรู้ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร เพื่อให้ผลในการสื่อสารกลับ มีความเข้าใจ ถูกต้อง รวมถึงมีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้ส่งสารด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา นาราชภูร. (2564). กระบวนการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ภายในโรงเรียนของเด็กที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้. *วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร*, 6(1), 17-24.
- บุญคง สีเสน และคณะ. (2559). กระบวนการสื่อสารแนวพุทธเพื่อพัฒนางาน ประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *Journal of Research and Development Institute Rajabhat Maha Sarakham University*, 3(3), 159-171.
- มนีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2551). *แนวคิดและหลักการบริหารคนเพื่อผลงาน*. กรุงเทพฯ: วีเจ.พรินติ้ง.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2565). *ประวัติมหาวิทยาลัยบูรพา*. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2566, จาก <http://www.buu.ac.th/th/index.php?link=layoutbuu.php>
- เมธาวิณ สารยาน. (2564). การสร้างสรรค์สื่อวิทัศน์เพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านในดง อำเภอยาง่าง จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารนิเทศศาสตร์ มสธ*, 11(1), 1-12.
- ไมตรี บัวศรีจันทร์, เอกนถน บางท่าไม้. (2559). สภาพความต้องการและแนวทางในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 9(1), 470-482.

- ลักษณ์ สตะเวทิน. (2554). *สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: เพื่องฟ้าพรินติ้ง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2558). *แนวทางการจัดทำทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นสมรรถนะทางสาขาวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย.
- สุดศิริ หิรัญชุมหะ, หทัยรัตน์แสงจันทร์, ประณิต สงวัฒนา และวงจันทร์ เพชรพิเชฐเชียร. (2550). สมรรถนะทางวัฒนธรรมทางการพยาบาล: องค์ความรู้สู่ภาคปฏิบัติ. *วารสาร สภาการพยาบาล*, 22(1), 9-27.
- เสริมศรี สามารถกิจ. (2551). *ความคิดเห็นของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยบูรพา* (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทิศ บำรุงชีพ. (2559). การศึกษาความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม*, 2(1), 175-187.
- เอกนถน์ บางท่าไม้. (2555). *หลักการประชาสัมพันธ์ เอกสารคำสอนวิชา 468208 ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Berlo, David K. (1960). *The Process of Communication*. New York: The Free Press.
- Escalada, M., & Heong, K. L. (2014). Focus group discussion. *Research Gate Journal*, 3, 178.

บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข
The Antecedent Influencing Mass Communication Management to creation a
peaceful society

ธณกร มณีโชติ¹, สุธา สุวรรณภิรมย์² และ ธิปัตย์ โสทธิวรรณ³

Thanakorn Maneechot¹, Suda Suwannapirom² and Thipat Sotthiwan³

สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹addy621280@gmail.com

Received: April 4, 2024 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความสำคัญของการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข ระบบการเมือง ระบบการกำกับดูแล ระบบธุรกิจของสื่อ และระบบจรรยาบรรณของสื่อ 2) อิทธิพลเชิงสาเหตุของระบบการเมือง ระบบการกำกับดูแล ระบบธุรกิจของสื่อ และระบบจรรยาบรรณของสื่อต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข และ 3) นำเสนอแนวทางการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างคือ สื่อสารมวลชน สาขา สื่อการเมือง สื่ออาชญากรรม และสื่อบันเทิง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้หลักเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารสื่อสารมวลชน นักวิชาสายการศึกษาด้านสื่อสารมวลชน นักวิชาการอิสระในด้านสื่อสารมวลชน นักการเมือง และ นักกฎหมาย รวมทั้งสิ้น 17 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข ระบบการเมือง ระบบการกำกับดูแล ระบบธุรกิจสื่อ และระบบจรรยาบรรณสื่อ อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด 2) ระบบการกำกับดูแล มีอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุขมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระบบการเมือง ระบบธุรกิจของสื่อ และระบบจรรยาบรรณ ตามลำดับ และ 3)ได้แนวทางการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย ระบบการกำกับดูแล ที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานผลึกดันอยู่ล่างสุด มีระบบการเมือง และระบบธุรกิจของสื่อ อยู่ตรงกลาง และระบบจรรยาบรรณของระบบสื่อ ช่วยส่งเสริมอยู่ในระดับบนด้วย นอกจากนี้การบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุขต้องประกอบด้วยด้านความยุติธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านความสงบสุขภายใน และด้านมีเสรีภาพ ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการจัดตั้งสภาพัฒนาการเมืองและการร่างแผนแม่บทของสำนักนายกรัฐมนตรี

และคณะกรรมการสมานฉันท์ได้นำผลการวิจัยไปกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาบริหารจัดการเพื่อสร้างสังคมสันติสุขต่อไปให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การบริหารจัดการสื่อมวลชน; สังคมสันติสุข

Abstract

This research aims to 1) to study the importance of mass media management in creating a peaceful society, political system, and regulatory system. media business system and media ethics system. 2) to study the causal influence of the political system, regulatory system, media business system, and media ethics system on mass communication management in order to create a peaceful society; and 3) To present a guideline for mass communication management to create a peaceful society, this research is a combination of quantitative and qualitative research. The quantitative research has a sample group of 400 examples of mass communication in political media, criminal media, and entertainment media in Bangkok. The size of the sample was determined using the 20 times rule of the observation variable. A stratified random sample was used to collect data using a questionnaire. Data were analyzed by structural equation modeling. For qualitative research, data were collected through in-depth interviews. It consisted of a group of mass communication executives, mass communication educators, independent academics in mass communication, politicians, and lawyers, totaling 17 people, who analyzed the data with content analysis.

The results showed that 1) Mass media management to create a peaceful society, political system, regulatory system media business system, and media ethics system were all at a high level. 2) regulatory system, the overall causal influence on the management of mass media to create the most peaceful society is followed by the political system, media business system, and ethical system, respectively; and 3) get a guideline for mass communication management to create a peaceful society. It is graphical, with the most influential regulatory system at the bottom, the political and business systems of the media in the middle, and the ethical systems of the media supporting it at the top. In addition, the management of mass media to create a peaceful society must include justice, reconciliation, internal peace, and freedom. The research results are useful to various agencies, such as the Political Development Council Establishment Committee and the Office of the Prime Minister's Master Plan Drafting, and the Reconciliation Committee has

used the research results to formulate strategies for development and management to create a peaceful society in the future and become more efficient and effective.

keyword: Mass Media Management; Social Peace

บทนำ

สื่อมวลชนเป็นสื่อกลางหรือตัวเชื่อมโยงที่สำคัญในการประสานสมาชิกในสังคม ให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน และนำเสนอข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในสังคมและระหว่างสังคม ให้ประชาชนได้รับรู้ คำว่า “สื่อมวลชน” (mass media) กับ “การสื่อสารมวลชน” (mass communication) มีความหมายแตกต่างกัน “การสื่อสารมวลชน” หมายถึง กระบวนการ (process) ของการสื่อสารประเภทหนึ่ง ที่เป็นกระบวนการสื่อสารกับมวลชน (mass) การใช้คำว่า “การสื่อสารมวลชน” จึงมีความหมายครอบคลุมทุกองค์ประกอบของกระบวนการอันได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร ส่วนคำว่า “สื่อมวลชน” หมายถึงองค์ประกอบเพียงองค์ประกอบเดียวของกระบวนการสื่อสารมวลชน นั่นคือ “ตัวสื่อ” ซึ่งถูกใช้เป็นเครื่องมือ หรือตัวกลาง หรือพาหะ ในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปยังมวลชนผู้รับสารจำนวนมาก โดยสื่อมวลชนในปัจจุบัน ได้แก่ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อนิตยสาร สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่อใหม่ (new media) ดังนั้น การสื่อสารมวลชนกับคำว่า สื่อมวลชน เป็นความแตกต่างที่อยู่บนความสัมพันธ์ซึ่งต้องประกอบอยู่ร่วมกันในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับมวลชน (สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์, 2559)

บทบาทสำคัญของสื่อมวลชนในการมีส่วนร่วมทางการเมือง โดยการศึกษาแผนแม่บทการพัฒนาการเมืองของคณะกรรมการจัดตั้งสภาพัฒนาการเมืองและการยกร่างแผนแม่บทของสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ได้รับบุถึงแนวทางหนึ่งของการที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาการเมืองของประเทศไทย คือการใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้สอดคล้องกับการศึกษาของคณะกรรมการสมานฉันท์ เพื่อการปฏิรูปการเมืองให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยมีข้อสรุปหนึ่งในหลายข้อก็คือ การเสนอให้ “สื่อมวลชน” เข้าไปมีส่วนช่วยให้เกิดกระบวนการสมานฉันท์ ซึ่งภาพที่เห็น คือความมุ่งมั่น และความมุ่งหวังที่จะเห็นสื่อมวลชน มีส่วนร่วมในการปฏิรูป หรือการพัฒนาการเมืองในประเทศไทย โดยมองเห็นความสำคัญของสื่อมวลชนในฐานะที่เป็นสถาบันหนึ่งในโครงสร้างของสังคม ที่จะต้องช่วยในการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาการเมือง ไม่ว่าจะเป็นสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่อประเภทอื่น ๆ (ทินพันธุ์ นาคะตะ, 2560) เพราะการสื่อสารโดยผ่านสื่อช่วยในการสนับสนุนสาธารณมติ (public opinion) ดังนั้นสื่อมวลชนจึงมีหน้าที่ในการหล่อหลอมหรือปลูกสาธารณมติ ให้โน้มเอียงไปทิศทางของการเมืองที่พึงประสงค์ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานทางการเมืองสมัยใหม่ประสบความสำเร็จ (สมควร กวียะ, 2560) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเมืองนี้ การสื่อสารจึงเป็นส่วนสำคัญ เพราะสามารถส่งผลต่อผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ (เสถียร เขยประทับ, 2561)

การบริหารงานของรัฐบาล ในการปกครอง การรณรงค์ การกำกับนโยบาย การทูต การสร้างประชาคม และอื่น ๆ สื่อมวลชนจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่ให้สิ่งเหล่านี้บรรลุเป้าหมายต้องใช้การสื่อสาร ไม่ว่า

นักการเมือง หรือกลไกทางการเมืองไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยปราศจากความสามารถทางการสื่อสาร ในหลาย ๆ ระดับ และด้วยกลไกอันหลากหลาย (seib, 2018) โดยเฉพาะในยุคข้อมูลข่าวสารนี้ ก็เป็นเพราะกระบวนการสื่อสาร นั้นมิได้เป็นแนวทางที่ผู้ปกครองส่งผ่าน สื่อมวลชนไปยังผู้ถูกปกครองแต่เพียงฝ่ายเดียว หากแต่ในปัจจุบัน การสื่อสารมีลักษณะปฏิสัมพันธ์ มีการตอบโต้ระหว่างรัฐบาลกับสื่อมวลชน สื่อมวลชนกับประชาชน ประชาชนกับนักการเมือง โดยเฉพาะในโลกของไซเบอร์ (Cyber metric) ที่สื่อส่วนบุคคล กำลังกลายเป็นสื่อสารสาธารณะ ด้วยประสิทธิภาพของสื่อสมัยใหม่นี้ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้กว้างขวาง ไร้ขอบเขต ขณะเดียวกันก็สามารถส่งผ่านข้อมูลอย่างไร้พรมแดนเช่นกัน (นันทนา นันทวโรภาส, 2560)

สื่อมวลชน (mass media) จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในสังคมสมัยใหม่ จนเกิดคำว่า “media scape” ซึ่งเป็นการสื่อสารมวลชนนั้นปรากฏอยู่ในทุกมิติของชีวิตสมัยใหม่ นอกจากประเภทของสื่อจะมีความหลากหลายมากขึ้นแล้ว สื่อยังได้ขยายพื้นที่เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ทำให้สื่อกลายเป็นทรัพยากรสำคัญยิ่งสำหรับการสร้างจินตภาพในชีวิตสมัยใหม่ (Aber crombie et al, 2019) จะเห็นได้ว่า สื่อและเสรีภาพของสื่อมีความสำคัญต่อการเมืองเป็นอย่างมาก โดยในทางรัฐศาสตร์แล้วถือว่า สื่อมวลชนต้องมีเสรีภาพ ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และในการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี สิ่งนี้ถือเป็นเสาหลักหนึ่งของประชาธิปไตย ในขณะที่ระบอบเผด็จการ ไม่ว่าจะเป็นเผด็จการทหาร ที่ใช้อำนาจดิบ หรือเผด็จการ รัฐบาลพลเรือนที่แฝงตัวในคราบของประชาธิปไตย ซึ่งไม่สามารถทนกับการที่สื่อมวลชนมีเสรีภาพ และทำการวิพากษ์วิจารณ์ได้จึงต้องขบถคุณการสื่อสาร โดยเฉพาะสื่อมวลชน เพื่อไม่ให้มีการวิพากษ์วิจารณ์รัฐบาล ตรงกันข้ามกับระบอบประชาธิปไตยที่จะไม่สามารถดำเนินไปได้ ถ้าไม่มีเสรีภาพของสื่อในการสื่อสารข้อมูลและการสื่อสารมวลชนมีอิทธิพลกับการสร้างสังคมสันติสุขให้เกิดขึ้นในสังคมและประเทศชาติได้ (เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา, 2561)

ตามแนวทางการพัฒนาการเมืองที่มีจุดมุ่งหมายให้สื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการสร้างความสมานฉันท์ อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข โดยเป็นการอยู่ร่วมกันภายใต้ความแตกต่าง มีพื้นที่ปลอดภัยที่จะแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว มีการทำกิจกรรมร่วมกัน ไม่สร้างเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดความขัดแย้ง ทำให้เกิดพื้นที่ปลอดภัย สำหรับการสื่อสารและการอยู่ร่วมกัน ประกอบด้วยสังคมสันติสุข สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ สมานฉันท์ด้วยสันติวิธี และเสริมวิถีธรรมาภิบาล (หลักสูตรการเสริมสร้างสังคมสันติสุข, 2559) ซึ่งความสมานฉันท์ด้วยสันติวิธี หากเกิดกรณีขัดแย้งขึ้นในกลุ่มหรือสังคมใด กลไกในการแก้ปัญหา จำเป็นต้องยึดหลักสมานฉันท์ด้วยสันติวิธี ผ่านการเสวนา การเปิดใจรับฟัง การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึก การยอมรับในความ คิดเห็น และความเชื่อที่แตกต่างกัน ยึดหลักศาสนา และผ่านกระบวนการยุติธรรม เพื่อเป็นการแก้ปัญหาอย่าง ยั่งยืน (วินัส ธรรมสารโรธ, 2563)

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีแนวทางในการบริหารจัดการ สื่อมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยที่ต้องขับเคลื่อนด้วยปัจจัยระบบการเมือง ที่มีความเชื่อมโยงกับประโยชน์สูงสุดของประชาชน ที่ผู้มีอำนาจทางทางการเมืองกำกับดูแล (จันทมร สหบุญลี, 2558) ระบบการกำกับดูแล เป็นการกำกับดูแลหรือควบคุมของหน่วยงานภาครัฐที่ต่อเนื่องและมุ่งเน้นเป้าหมาย ในกิจกรรมที่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน (ชัยสุรา อรนพ ณ อยุธยา (2563) ระบบธุรกิจของสื่อ

เป็นอุตสาหกรรมที่ออกอากาศเผยแพร่ให้แก่สังคมที่มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับสื่อมวลชนที่ทำหน้าที่ส่งสารไปยังประชาชน สังคม (Global Entertainment & Media, 2020) และระบบจรรยาบรรณของสื่อ ที่สื่อมวลชนทุกคนต้องมีความสัมพันธ์กับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณของสื่อที่สื่อทุกคนต้องมีเสรีภาพในการส่งสารไปยังประชาชนและสังคม (สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์, 2559) ผู้วิจัยจึงเกิดความตระหนักของปัญหาของการสื่อสารมวลชน และคำนึงประสิทธิภาพในการจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อให้สังคมเกิดความปกติสุข และเกิดความสมานฉันท์ในสังคมไทย จึงมีความสนใจที่จะศึกษา บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข เพื่อนำแนวทางมาพัฒนาการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนให้เกิดประโยชน์สุขต่อสังคมและประเทศชาติสืบไป

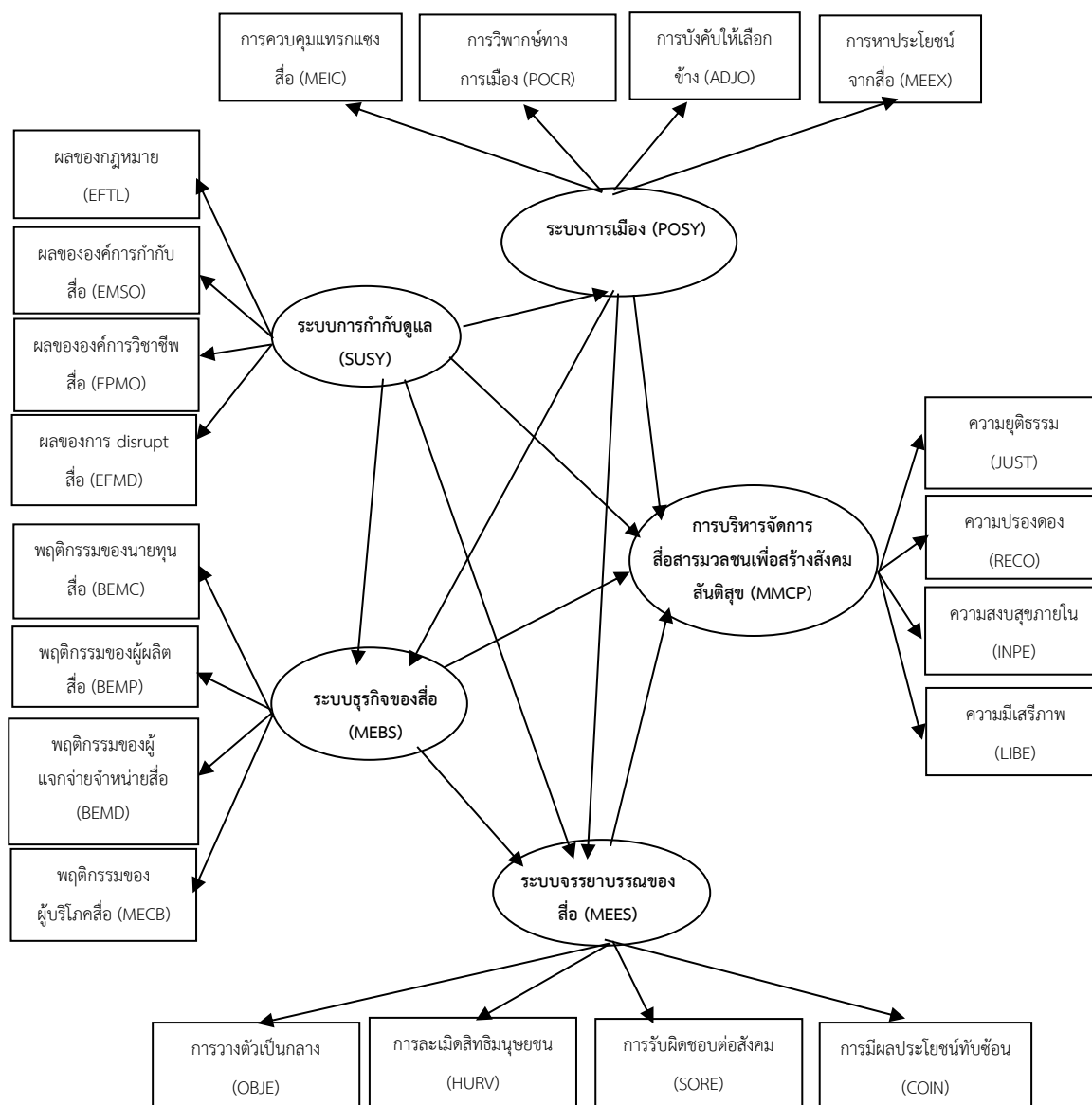
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข ระบบการเมือง ระบบการกำกับดูแล ระบบธุรกิจของสื่อ และระบบจรรยาบรรณของสื่อ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของระบบการเมือง ระบบการกำกับดูแล ระบบธุรกิจของสื่อ และระบบจรรยาบรรณของสื่อต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข

สมมติฐานการวิจัย

1. ระบบการกำกับดูแลส่งผลทางตรงต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข
2. ระบบการกำกับดูแลส่งผลทางอ้อมต่อระบบการเมือง
3. ระบบการกำกับดูแลส่งผลทางอ้อมต่อระบบธุรกิจสื่อ
4. ระบบการกำกับดูแลส่งผลทางอ้อมต่อระบบจรรยาบรรณสื่อ
5. ระบบการเมืองส่งผลทางตรงต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข
6. ระบบการเมืองส่งผลทางอ้อมต่อระบบธุรกิจสื่อ
7. ระบบการเมืองส่งผลทางอ้อมต่อระบบจรรยาบรรณสื่อ
8. ระบบธุรกิจของสื่อส่งผลทางตรงต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข
9. ระบบธุรกิจของสื่อส่งผลทางอ้อมต่อระบบจรรยาบรรณสื่อ
10. ระบบจรรยาบรรณของสื่อส่งผลทางตรงต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

- ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2562)
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
 - ประชากรการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ สื่อสารมวลชน สาขา สื่อการเมือง สื่ออาชญากรรม และสื่อบันเทิง ในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 975 คน (สมาคมผู้สื่อข่าวแห่งประเทศไทย, 2565) โดยใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างการตามแนวคิดของ Hair, Black, Babin & Anderson (2020) คือ เท่ากับ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต โดยในการศึกษาครั้งนี้มีตัวอย่างทั้งสิ้น 20 ตัวแปร จึงได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

2.2 ประชากรในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารสื่อสารมวลชน จำนวน 5 คน 2) นักวิชาสายการศึกษาด้านสื่อสารมวลชน จำนวน 3 คน 3) นักวิชาการอิสระในด้านสื่อสารมวลชน จำนวน 3 คน 4) นักการเมือง จำนวน 3 คน และ นักกฎหมาย จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3. เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ระบบการเมือง ระบบการกำกับดูแล ระบบธุรกิจสื่อ ระบบจรรยาบรรณ และการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข โดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 35 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 -0.976 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวัดความตรง (Validity) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Source of Data) สำหรับความเชื่อมั่น (Reliability) ได้พิจารณาถึงแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ (Credibility) การพึ่งพากับเกณฑ์อื่นๆ (Dependability) การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) และการไม่ลำเอียง (Bias) โดยข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดเทปเพื่อให้ได้บทสรุปของข้อคำถามในการสัมภาษณ์

3.3 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ค่าอิทธิพลรวม มีค่าน้อยเรียงลำดับที่เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงปริมาณ นำไปเป็นหัวข้อสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของตัวแปรแฝงทุกตัว

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	$\bar{x}$	SD	ลำดับที่	ระดับ ความสำคัญ
การบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคม สันติสุข (MMCP)	3.96	0.67	2	มาก
ระบบการเมือง (POSY)	3.87	0.69	4	มาก
ระบบการกำกับดูแล (SUSY)	3.87	0.70	5	มาก
ระบบธุรกิจของสื่อ (MEBS)	3.99	0.62	1	มาก
ระบบจรรยาบรรณ (MEES)	3.91	0.65	3	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระบบธุรกิจของสื่อ (MEBS) มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{x} = 3.99$) จัดเป็นลำดับ 1 นอกนั้น ระบบจรรยาบรรณ (MEES) ระบบการเมือง (POSY) และระบบการกำกับดูแล (SUSY) ก็มีระดับความสำคัญมากทั้งหมดเช่นกัน โดยจัดเป็นลำดับ 2,3 และ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงกันตามลำดับ $\bar{x} = 3.91, 3.87, 3.87$ ส่วนการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$)

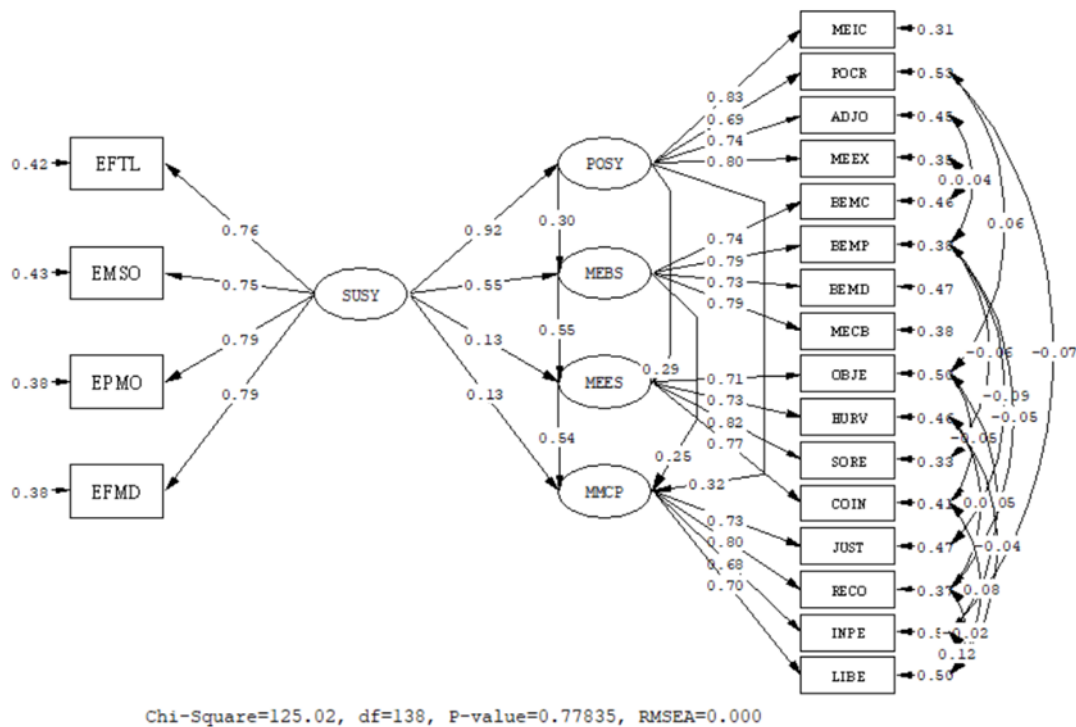
2. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของระบบการเมือง ระบบการกำกับดูแล ระบบธุรกิจของสื่อ และระบบจรรยาบรรณของสื่อต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข โดยพิจารณาจากแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องพิจารณาค่าของแบบจำลองผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อน

ตารางที่ 2 แสดงค่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานของแบบจำลองทางเลือก

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตาม สมมติฐาน	แบบจำลอง ทางเลือก
1. Chi-square (χ^2)	*ต่ำใกล้ 0	274.12	125.02
	*เท่ากับ df	160	138
Relative Chi-square	ผลหาร(χ^2 / df) < 2.00	1.71	0.91
2. GFI	> 0.90	0.94	0.97
3. AGFI	> 0.90	0.92	0.95
4. RMR	เข้าใกล้ 0.00	0.019	0.013
5. RMSEA	< 0.05	0.042	0.000
6. CFI	*0.00-1.00	0.99	1.00
7. CN	> 200	299.56	555.75

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าของแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมการโครงสร้างที่เป็นการจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลักจากปรับค่าต่าง ๆ ของโมเดลแล้ว



ภาพที่ 2 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก (standardized solution)

จากภาพที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์มีค่าในเชิงบวกทุกตัว

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรแฝงจากค่า Beta และ Gamma

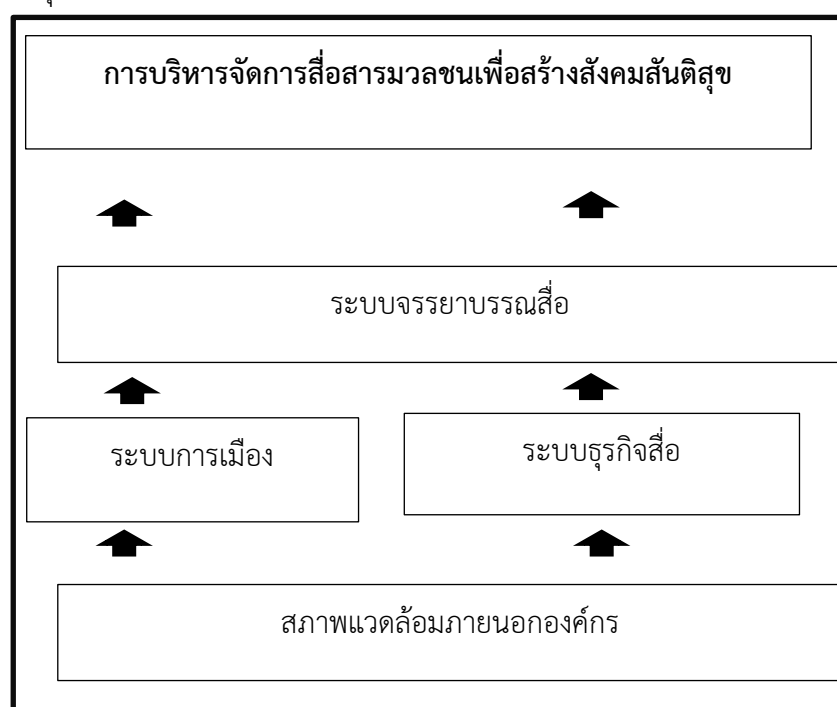
ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		SUSY	POSY	MEBS	MEES	MMCP
POSY	DE	0.92**	N/A	N/A	N/A	N/A
	IE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.92**	N/A	N/A	N/A	N/A
MEBS	DE	0.55**	0.30*	N/A	N/A	N/A
	IE	0.28*	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.83**	0.30*	N/A	N/A	N/A
MEES	DE	0.13*	0.29*	0.55**	N/A	N/A

ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		SUSY	POSY	MEBS	MEES	MMCP
	IE	0.72**	0.17*	N/A	N/A	N/A
	TE	0.85**	0.46**	0.55**	N/A	N/A
MMCP	DE	0.13*	0.32*	0.25*	0.54**	N/A
	IE	0.70**	0.32**	0.29**	N/A	N/A
	TE	0.83**	0.65**	0.55**	0.54**	N/A

Chi-Square= 125.02, df= 138 p-value = 0.778, GFI= 0.97, AGFI= 0.95, RMR= 0.013, RMSEA=0.000, CFI=1.00, CN=555.75

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข (MMCP) เรียงตามลำดับ 1 คือ ระบบการกำกับดูแล (SUSY) มีค่า 0.83 ลำดับ 2 คือ ระบบการเมือง (POSY) มีค่า 0.65 ลำดับ 3 คือ ระบบธุรกิจสื่อ (MEBS) มีค่า 0.55 และลำดับที่ 4 คือ ระบบจรรยาบรรณของสื่อ (MEES) มีค่า 0.54 ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

3. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข



ภาพที่ 3 ภาพแผนภูมิแนวทางการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข

จากภาพที่ 3 พบว่า ภาพแผนภูมิแนวทางการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข ที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย ระบบการกำกับดูแลที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานผลึกด้านล่างสุด ระบบการเมือง และระบบธุรกิจสื่ออยู่ตรงกลาง และระบบ

จรรยาบรรณสื่อ อยู่ในระดับบนด้วย ทั้งนี้การกำหนดภาพแผนภูมิได้จากอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงทุกตัวที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อกัน

อภิปรายผล

การวิจัยบุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข การอภิปรายผลข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอการอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานกับโมเดลสมการโครงสร้าง และอภิปรายผลคุณค่า ด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี ซึ่งผลตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อดังนี้

1. อภิปรายผลการทดสอบสมการโมเดลโครงสร้างวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลองทางเลือกอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

1.1 ระบบการกำกับดูแล (SUSY) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับระบบการเมือง (POSY) มากที่สุดเท่ากับ 0.92 รองลงมาคือ ส่งผลทางตรงกับระบบธุรกิจสื่อ (MEBS) ระบบจรรยาบรรณของสื่อ (MEES) และการบริหารจัดการสื่อมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข (MMCP) เท่ากับ 0.55, 0.13 และ 0.13 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับระบบจรรยาบรรณของสื่อ (MEES) การบริหารจัดการสื่อมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข (MMCP) และระบบธุรกิจสื่อ (MEBS) เท่ากับ 0.72, 0.70 และ 0.28 ตามลำดับที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากการกำกับดูแลที่ดีทางด้านกฎหมาย องค์การกำกับสื่อ องค์การวิชาชีพสื่อ การ Disrupt สื่อจะทำให้การจัดการระบบการเมืองที่จะเข้ามาควบคุมแทรกแซงสื่อ การวิพากษ์ทางการเมือง การบังคับให้เลิกข้าง และกาประหาประโยชน์จากสื่อลดลง

1.2 ระบบการเมือง (POSY) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการบริหารจัดการสื่อมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข (MMCP) มากที่สุดเท่ากับ 0.32 รองลงมาคือ ระบบธุรกิจสื่อ (MEBS) และระบบจรรยาบรรณของสื่อ (MEES) เท่ากับ 0.30 และ 0.29 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับการบริหารจัดการสื่อมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข (MMCP) และระบบจรรยาบรรณของสื่อ (MEES) เท่ากับ 0.32 และ 0.17 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจาก สื่อสารมวลชนกับระบบการเมืองมีความสัมพันธ์กันโดยตรง สื่อมวลชนมีการนำเสนอข่าวการเมืองไปสู่ผู้บริโภค ดังนั้นระบบการเมืองจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการบริหารจัดการสื่อมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข

1.3 ระบบธุรกิจสื่อ (MEBS) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับระบบจรรยาบรรณของสื่อ (MEES) และการบริหารจัดการสื่อมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข (MMCP) เท่ากับ 0.55 และ 0.25 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับ การบริหารจัดการสื่อมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข (MMCP) เท่ากับ 0.29 ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากระบบธุรกิจสื่อไม่ว่าจะเป็นนายทุนสื่อ ผู้ผลิตสื่อ ผู้แจกจ่ายจำหน่ายสื่อ และผู้บริโภคที่ต้องมีพฤติกรรมในการสนับสนุนให้สื่อมวลชนมีจรรยาบรรณการนำเสนอข่าวที่เป็นจริงไม่บิดเบือน ปราศจากอคติส่วนตัว และไม่โน้มเอียง

1.4 ระบบจรรยาบรรณของสื่อ (MEES) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการบริหารจัดการสื่อมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข (MMCP) เท่ากับ 0.54 ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากหากสื่อมวลชนมีจรรยาบรรณของสื่อที่ดี มีการวางตัวเป็นกลาง ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน มีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน จะทำให้การบริหารจัดการสื่อมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุขเพิ่มขึ้น

2. อธิบายคุณค่าด้วยระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี

จากการเสนอข้อค้นพบ และการอภิปรายผลตามที่น่าเสนอมาแล้วนั้น มีข้อเสนอแนะที่จะนำมาเสนอต่อไปนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอคุณค่าด้านต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ออกเป็นด้านคุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าทางด้านทฤษฎี ดังนี้

1. คุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method design) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการสร้างแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง (ioc) และทดสอบความเชื่อมั่น ของเครื่องมือ โดยใช้วิธีการคำนวณด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (cronbach's alpha) เมื่อการตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (structural equation model: SEM) ซึ่งถือเป็นเทคนิคทางสถิติที่สามารถวิเคราะห์ องค์ประกอบ (factor analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (path analysis) และการประมาณค่าพารามิเตอร์ ในการวิเคราะห์ถดถอย (regression analysis) ไว้ด้วยกันในรูปของสมการโครงสร้าง (SEM) การเลือกใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติเนื่องจากเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่ถือว่าทันสมัยและนิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ทุกค่า ด้วยการประมาณค่าเพียงครั้งเดียว สามารถวิเคราะห์โมเดลได้พร้อมกันและสามารถกำหนดให้ตัวแปรสังเกตได้มีความคลาดเคลื่อนได้ (dynamic) ทั้งนี้มีการทดสอบความตรงของโมเดลว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และการทดสอบไม่แปรเปลี่ยนโมเดล เมื่อกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยน ดังนั้นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างจึงเป็นเทคนิควิเคราะห์เชิงปริมาณที่ทันสมัยมีความถูกต้อง ทั้งในระเบียบวิธี และในเชิงเนื้อหาสาระเชิงวิชาการ มีการประเมินความพอเหมาะ ความพอดีของแบบจำลอง โดยใช้ดัชนีวัดความเข้ากันได้ของแบบจำลอง และมีการปรับเปลี่ยนแบบจำลอง

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) จาก กลุ่มผู้บริหาร สื่อสารมวลชน นักวิชาสายการศึกษาด้านสื่อสารมวลชน นักวิชาการอิสระในด้านสื่อสารมวลชน นักการเมือง และ นักกฎหมาย รวมทั้งสิ้น 17 คน

2. การวิจัยครั้งนี้ต้องอาศัยการทบทวนวรรณกรรม เพื่อเลือกตัวแปรที่เป็นผลจากทฤษฎี การทราบรูปแบบ และการตรวจสอบรูปแบบ ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ตามลำดับ ซึ่งทำให้การจัดเก็บข้อมูลจะต้องกระทำด้วยความรอบคอบและสมเหตุสมผล ผู้วิจัยต้องมีความรอบรู้ในเรื่องและหลักการของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร โดยผู้วิจัยต้องคัดเลือกตัวแปร หรือองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม รวมถึงแนวทางรูปแบบที่แสดงถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือองค์ประกอบที่สอดคล้องกับทฤษฎี และจะต้องสามารถนำโครงสร้าง ความสัมพันธ์นั้นมาตรวจสอบกับข้อมูลจริงที่เก็บรวบรวมมาได้ เพื่อยืนยันโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมมาได้ ซึ่งสามารถเป็นองค์ความรู้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจได้ศึกษา นำไปเป็น “แนวทางการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข” ซึ่งจากการ

ศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทบทวนวรรณกรรม สำหรับคุณค่าด้านความสัมพันธ์ตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ดังนี้

2.1 ระบบจรรยาบรรณของสื่อ ประกอบด้วย ด้านการวางตัวเป็นกลาง ด้านละเมิดสิทธิมนุษยชน ด้านการรับผิดชอบต่อสังคม และด้านมีผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งพิจารณาจากความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การละเมิดสิทธิมนุษยชน การมีผลประโยชน์ทับซ้อน และ การวางตัวเป็นกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า นายทุนสื่อให้สื่อมวลชนนำเสนอข่าวสารที่มุ่งเน้นจริยธรรมในการนำเสนอข่าว ผู้ผลิตสื่อมีการจัดลำดับขั้นตอนในการผลิตสื่อตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ก่อนลงมือปฏิบัติ ผู้จำหน่ายจ่ายแจกสื่อต้องนำเสนอสื่อที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม และ ผู้บริโภคสื่อให้ความสนใจข่าวสารของสถานการณ์ปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตน ปรีฎาพาก (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคโทรทัศน์ดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการสื่อของสถานีโทรทัศน์ในยุคดิจิทัล พบว่า สื่อสารมวลชนต้องมีจรรยาบรรณของสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยที่มิมีการวางตัวเป็นกลาง ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน มีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน และ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Roshandel-Arbatani, Kawamorita, Ghanbary and Ebrahimi (2019) ผลการวิจัยพบว่า จรรยาบรรณทรัพยากรบุคคลสื่ออยู่ในอันดับสูงสุดในการพัฒนาการบริหารงานของผู้ประกอบการด้านสื่อ

2.2 ระบบธุรกิจสื่อ ประกอบด้วย พฤติกรรมของนายทุนสื่อ พฤติกรรมของผู้ผลิตสื่อ พฤติกรรมของผู้จำหน่ายจ่ายจำหน่ายสื่อ และ พฤติกรรมผู้บริโภคสื่อ ซึ่งพิจารณาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคสื่อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมผู้ผลิตสื่อ พฤติกรรมของนายทุนสื่อ และ พฤติกรรมของผู้จำหน่ายจ่ายจำหน่ายสื่อ สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า นายทุนสื่อให้สื่อมวลชนนำเสนอข่าวสารที่มุ่งเน้นจริยธรรมในการนำเสนอข่าว ผู้ผลิตสื่อมีการจัดลำดับขั้นตอนในการผลิตสื่อตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ก่อนลงมือปฏิบัติ ผู้จำหน่ายจ่ายแจกสื่อต้องนำเสนอสื่อที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม และ ผู้บริโภคสื่อให้ความสนใจข่าวสารของสถานการณ์ปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตินัน บุญภาพ คอมมอน (2559) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสื่อโทรทัศน์ในยุคดิจิทัลหลอมรวม ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการองค์การสื่อ ผู้บริหารธุรกิจของสื่อไม่ว่านายทุน ผู้ผลิตสื่อ ผู้จำหน่ายจ่ายแจกสื่อ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามพฤติกรรมของผู้บริโภค

2.3 ระบบการเมือง ประกอบด้วย ด้านการควบคุมแทรกแซงสื่อ ด้านการวิพากษ์ทางการเมือง ด้านบังคับให้เลิกข้าง และการหาประโยชน์จากสื่อ ซึ่งพิจารณาจากการควบคุมแทรกแซงสื่อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การหาประโยชน์จากสื่อ การบังคับให้เลิกข้าง และ การวิพากษ์ทางการเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า สื่อมวลชนไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการนำเสนอข่าวจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่แสดงความคิดเห็นและวิพากษ์วิจารณ์ข่าวสารโดยมีนัยแอบแฝง ไม่ทำหน้าที่บิดเบือน นำเสนอข่าวที่เป็นความจริงหรือยกข้อความใดข้อความหนึ่งมาอ้างโดยไม่อิงกับบริบทของข้อความเพื่อหาประโยชน์ และ ได้รับความพึงพอใจจากผู้บริโภคข่าวสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศรา บรรพต (2564) ได้ศึกษาเรื่องบุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความอยู่รอดของโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล 5G ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอก

องค์การที่สำคัญคือ ปัจจัยเรื่องการเมือง ที่เข้ามาควบคุมแทรกแซงสื่อ การวิพากษ์ทางการเมือง การบังคับให้เลิกจ้าง และการหาประโยชน์จากสื่อ ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Dozier (2018) ผลการวิจัยพบว่า ระบบการเมืองอาจจะมีผลกระทบต่อการบินภาพลักษณ์ขององค์กรและชื่อเสียงองค์กรสื่อ

2.4 ระบบการกำกับดูแล ประกอบด้วย ด้านผลของกฎหมาย ผลขององค์กรกำกับดูแลสื่อ ผลขององค์กรวิชาชีพสื่อ และ ผลของ Disrupt สื่อ ซึ่งพิจารณาจากผลของการ disrupt สื่อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ผลขององค์กรวิชาชีพสื่อ ผลของกฎหมาย และผลของการกำกับดูแล สื่อสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า สื่อมวลชนคิดว่ากฎหมายสื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการพัฒนางานการสื่อสารมวลชน ได้รับการกำกับดูแลจากองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมาย มีความรู้เฉพาะในการประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชน และ มีการเปลี่ยนแปลงจากการถูก Disrupt สื่อสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตเลขา สุคนธร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดนครศรีธรรมราชในยุคหลอมรวมสื่อ ผลการศึกษาพบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจังหวัดนครศรีธรรมราช ควรใช้กลยุทธ์การกำกับดูแลสื่อ ทางด้านการบังคับใช้กฎหมาย วิชาชีพสื่อ องค์กรกำกับดูแล และป้องกันการ disrupt สื่อ ในการบริหารงาน สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kumar (2020) ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ของสื่อทั้งสื่อแบบดั้งเดิมและสื่อสังคมดิจิทัลใหม่ในบริบทของสถานการณ์ทางสังคม วัฒนธรรมและการเมืองและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในอินเดียและทั่วโลก ที่ต้องมีการกำกับดูแลสื่อทั้งสื่อแบบดั้งเดิม และสื่อสังคมดิจิทัล

2.5 การบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข ประกอบด้วย ด้านความยุติธรรม ด้านปรองดอง ด้านความสงบสุขภายใน และ ด้านมีเสถียรภาพ ซึ่งพิจารณาจาก ความปรองดองมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความยุติธรรม ความเป็นเสถียรภาพ สื่อสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า สื่อมวลชนมีความยุติธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ มีทัศนคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติหน้าที่สื่อสารมวลชน มีศีลธรรมอันดี ในการปฏิบัติหน้าที่สื่อสารมวลชน และปฏิบัติหน้าที่สื่อสารมวลชน โดยไม่ถูกบังคับหรืออยู่ภายใต้อำนาจของใครคนหนึ่ง สื่อสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตินันท์ ตั้งประเสริฐ (2562) ได้ศึกษา นโยบาย การบริหารจัดการและการใช้สื่อในการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ในบริบทประเทศไทย 4.0 ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในกรมประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการสื่อที่ยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทางการสื่อสารมวลชน ที่ต้องมีความยุติธรรม ความปรองดอง การรักษาความสงบสุขภายใน และความมีเสถียรภาพ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Baqmi (2018) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการสื่อที่มีคุณภาพ มีความยุติธรรม โปร่งใส ปราศจากความขัดแย้ง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ด้านวิชาการและด้านนโยบาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระบบจรรยาบรรณ ระบบธุรกิจของสื่อ ระบบการเมือง และระบบการกำกับดูแล มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข โดยผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรแต่ละตัวแปร ผลการทดสอบที่ได้มีทั้งตัวแปรที่ส่งผลทางตรงและตัวแปรที่ส่งผลต่อกันทางอ้อม ซึ่งอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อกันโดยตรง หมายถึง ตัวแปรที่มีค่าระดับความสัมพันธ์มากขึ้น ย่อมส่งผลที่เกิดขึ้นมากตามด้วย สำหรับตัวแปรส่งผลทางอ้อม หมายถึง ตัวแปรไม่สามารถเพิ่มค่าระดับความสัมพันธ์ได้โดยตรง แต่อาศัยปัจจัยอื่นเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุนเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีค่าระดับเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ยกตัวอย่าง ระบบการกำกับดูแล ส่งผลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีการกำกับดูแลสื่อเพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุขเพิ่มขึ้นด้วย และระบบจรรยาบรรณของสื่อส่งผลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีสื่อสารมวลชนมีจรรยาบรรณของสื่อเพิ่มมากขึ้นย่อมส่งผลต่อความการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุขเพิ่มขึ้นด้วย

1) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 1 ระบบจรรยาบรรณของสื่อ ประกอบด้วย ด้านการวางตัวเป็นกลาง ด้านละเมิดสิทธิมนุษยชน ด้านการรับผิดชอบต่อสังคม และด้านมีผลประโยชน์ทับซ้อน

ข้อค้นพบ: ความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การละเมิดสิทธิมนุษยชน การมีผลประโยชน์ทับซ้อน และ การวางตัวเป็นกลาง

ข้อเสนอแนะ: สื่อสารมวลชนควรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการนำเสนอข่าวสารที่มุ่งเน้นประโยชน์ของคนในสังคมเป็นหลัก

2) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 2 ระบบธุรกิจสื่อ ประกอบด้วย พฤติกรรมของนายทุนสื่อ พฤติกรรมของผู้ผลิตสื่อ พฤติกรรมของผู้แจกจ่ายจำหน่ายสื่อ และ พฤติกรรมผู้บริโภคสื่อ

ข้อค้นพบ: พฤติกรรมของผู้บริโภคสื่อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมผู้ผลิตสื่อ พฤติกรรมของนายทุนสื่อ และ พฤติกรรมของผู้แจกจ่ายจำหน่ายสื่อ

ข้อเสนอแนะ: นายทุนสื่อ ผู้ผลิตสื่อ ผู้จำหน่ายจ่ายแจกสื่อควรมีศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ เพื่อให้การนำเสนอข่าวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

3) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 3 ระบบการเมือง ประกอบด้วย ด้านการควบคุมแทรกแซงสื่อ ด้านการวิพากษ์ทางการเมือง ด้านบังคับให้เลิกข้าง และการหาประโยชน์จากสื่อ

ข้อค้นพบ: การควบคุมแทรกแซงสื่อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การหาประโยชน์จากสื่อ การบังคับให้เลิกข้าง และ การวิพากษ์ทางการเมือง

ข้อเสนอแนะ: หน่วยงานภาครัฐ นักการเมือง ไม่ควรแทรกแซงสื่อในการนำเสนอข่าวที่ตามความเป็นจริง ควรให้การสื่อสารมวลชนมีความอิสระในการนำเสนอข่าวสารไปสู่ผู้บริโภค

4) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 4 ระบบการกำกับดูแล ประกอบด้วย ด้านผลของกฎหมาย ผลขององค์การกำกับดูแลสื่อ ผลขององค์การวิชาชีพสื่อ และ ผลของ Disrupt สื่อ

ข้อค้นพบ: ผลของการ disrupt สื่อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ผลขององค์การวิชาชีพสื่อ ผลของกฎหมาย และผลของการกำกับสื่อ

ข้อเสนอแนะ: หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลองค์การสื่อ องค์การวิชาชีพสื่อควรมีการกำหนดนโยบายในการป้องกันการ disrupt สื่อจากเทคโนโลยี การเปลี่ยนทางความคิด ความเชื่อและการสร้างทัศนคติใหม่ ๆ เป็นต้น

5) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 5 การบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข ประกอบด้วย ด้านความยุติธรรม ด้านปรองดอง ด้านความสงบสุขภายใน และ ด้านมีเสถียรภาพ

ข้อค้นพบ: ความปรองดองมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความยุติธรรม ความเป็นเสถียรภาพ

ข้อเสนอแนะ: องค์การกำกับดูแลสื่อควรมีการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข ควรส่งเสริมให้มีความสำคัญเกี่ยวกับความปรองดองของคนในชาติมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับบุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข เพื่อต่อยอดจากงานวิจัยในครั้งนี้ ลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการกำกับดูแลสื่อที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข ในประเด็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับนโยบายภาครัฐ วิชาชีพสื่อ เป็นต้น

2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างสังคมสันติสุข เช่น ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยมาตรฐานของสื่อ เป็นต้น

3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสื่อสารมวลชนเพื่อให้ถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริหารจัดการสื่อมวลชนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จันทมร สีหาบุญลี. (2558). *ศึกล้นนา บูรณุปกรณ์ เลือดข้นกว่าน้ำ*. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2563, จาก <https://www.komchadluek.net/news/scoop/428425>
- นิธินันท์ ยอแสงรัตน์. (2563). *การเลือกข้าง*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- นันทนา นันทวโรภาส.(2560). *สื่อสารการเมือง: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: แมสมีเดีย.
- วินัส ธรรมสารโรธ. (2563). *โมเดลการพัฒนาสังคมสันติสุขของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างยั่งยืน* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์.(2559). *จริยธรรมสื่อมวลชน*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เอก ตั๋งทรัพย์วัฒนา.(2558). *การเมืองกับสื่อ (Political and Media) คำและความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย*. (เล่ม 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Aber crombie, N.H.S. and Turner, B.S. (2 0 0 0) . *The Penguin Dictionary of Sociology*. London: Penguin Books.

El Baqmi, S.E.M. (2018). Attitudes of the university public towards the digital communication technology of the media center and its relationship to the level performance. *The Egyptian Journal of Media Research*, 65, pp.1-41.

Kumar, K.J., (2020). *Mass communication in India*. Delhi: Jaico Publishing House

Roshandel-Arbatani, T., Kawamorita, H., Ghanbary, S. and Ebrahimi, P. (2019). *Modelling media entrepreneurship in social media: SEM and MLP-ANN Approach*. *AD-minister*, 34, 35-57.

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม บรรษัทภิบาล (ESG) และทุนทางปัญญา
ส่งผลต่อความสามารถทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
Environmental Social Governance (ESG) Responsibility and Intellectual Capital
affects the Profitability of Companies Listed on the Stock Exchange of Thailand

วชิราทิณี กานต์วีกุลธนา¹, ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข², รัตนาวลี ไม้สัก³ และ นิพล แก่นโกมล⁴
Wachirathinee Kranraweekultana¹, Sirirat Pounsangsuk², Rattanaalee Maisak³
and Nipon Kankomon⁴

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand
Corresponding Author, E-mail: ²sirirat.p@rmutp.ac.th

Received: February 15, 2024

Revised: April 28, 2024

Accepted: April 29, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม บรรษัทภิบาล (ESG) และทุนทางปัญญา ส่งผลต่อความสามารถทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากงบการเงิน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 145 บริษัท ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 - 2565 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่และร้อยละ (Frequency and Proportion) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาพบว่า คะแนนการกำกับดูแลกิจการ (CGR) สัดส่วนผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (SBP) มีอิทธิพลระหว่างกันในทิศทางตรงข้ามกับทุนทางปัญญา (IC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ (IND) มีอิทธิพลระหว่างกันในทิศทางเดียวกับทุนทางปัญญา (IC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประสิทธิภาพสินทรัพย์ลงทุน (CEE) โครงสร้างเงินทุน (Leverage) มีอิทธิพลระหว่างกันในทิศทางเดียวกับความสามารถทำกำไร (Profitability) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม บรรษัทภิบาล; ทุนทางปัญญา; ความสามารถทำกำไร

Abstract

The objective of this research were to study the responsibility of environmental, social, and governance (ESG), and intellectual capital affect the profitability of companies listed on the Stock Exchange of Thailand. Secondary data was collected from financial statements and annual registration forms of 145 companies listed on the Stock Exchange of Thailand from 2018 to 2022. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and deviation. Standards, maximum values, minimum values, and inferential statistics include Pearson correlation analysis and multiple regression statistics.

The results of this study found that the corporate governance score (CGR) and the proportion of major shareholders (SBP) have an influence to the opposite direction of intellectual capital (IC), with statistical significance at the 0.05 level. The proportion of independent directors on the board of directors influences each other in the same direction as intellectual capital (IC). Statistically significant at the 0.05 level, investment asset efficiency (CEE) and capital structure (Leverage) have inter-influences in the same direction as profitability. Statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: Environmental Social Governance (ESG); Intellectual Capital; Profitability

บทนำ

จากสถานการณ์ที่ทั่วโลกกำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ทั้งสภาพภูมิอากาศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทรัพยากรธรรมชาติที่กำลังขาดแคลน ความเหลื่อมล้ำทางสังคม การทุจริตคอร์รัปชัน ความมั่นคงปลอดภัยทางโลกไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประชากรทั่วโลก รวมถึงการดำเนินธุรกิจของบริษัทอีกด้วย การสร้างความอยู่รอดและการเพิ่มโอกาสในการเติบโตของธุรกิจจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง บริษัทจึงควรมุ่งเน้นการขับเคลื่อนธุรกิจให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) ด้วย (พิชญากัค เพชรสีสุก, 2565) เพื่อสร้างคุณค่า ความโปร่งใส และนำไปสู่ความยั่งยืนในระยะยาว อีกทั้งยังตอบสนองต่อความต้องการของผู้ลงทุน เนื่องจากผู้ลงทุนไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่เฉพาะผลกำไรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูล ESG เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อประกอบการตัดสินใจในการลงทุน (Karyani and Perdiandisyah, 2022) แนวคิดการลงทุนไม่ได้คำนึงถึงผลการดำเนินงานในรูปแบบตัวเงินเพียงอย่างเดียว แต่ยังคำนึงถึงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) โดยเรียกแนวคิดนี้ว่าการลงทุนอย่างยั่งยืน (Sustainable Investing) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการลงทุนพร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินเพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุน และเป็นการสร้างผลตอบแทนระยะยาว (นารินทิพย์ ท่องสายชล, 2565) สำหรับประเทศไทย

หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการลงทุนอย่างยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) นอกจากนี้ ยังได้มีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ได้แก่ 1) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่สำรวจ ติดตามและประเมินผลบรรษัทภิบาลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies: CGR) เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุง พัฒนารูปร่างโดยใช้เกณฑ์การประเมินที่พัฒนาจากหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของ ก.ล.ต. (Corporate Governance Code) แสดงผลในแต่ละระดับตามคะแนนการประเมิน โดยสามารถจัดกลุ่มตามช่วงระดับคะแนนที่ได้รับ จำนวน 6 กลุ่ม ตามตราสัญลักษณ์ของคณะกรรมการบรรษัทภิบาลแห่งชาติ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2562) และ 2) สถาบันไทยพัฒน์ เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ประเมินข้อมูลด้าน ESG ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ผ่านหน่วยงาน ESG Rating ในการจัดอันดับหลักทรัพย์ สนับสนุน และพัฒนาระดับการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนของธุรกิจที่โดดเด่นด้าน ESG รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการดำเนินงานประกอบกับข้อมูลทางการเงิน จำนวน 100 บริษัท หรือที่เรียกว่า กลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 โดยบริษัทที่ถูกจัดอันดับดังกล่าวจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างผลกระทบทางสังคมในเชิงบวก รวมถึงใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจให้แก่ผู้ลงทุนอีกด้วย (สถาบันไทยพัฒน์, 2563) นอกจากนี้หน่วยงานภายนอกที่ได้มอบรางวัลเกี่ยวกับการเปิดเผย ESG ดังกล่าว ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ยังได้มีการผลักดันและส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มีการเปิดเผยตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) พร้อมกับคัดเลือกบริษัทที่ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อประกาศรายชื่อเป็นหุ้นยั่งยืน (Thailand Sustainability Investment: THSI) และมีการมอบรางวัลความยั่งยืน (Sustainability Awards) ให้แก่บริษัทที่มีการดำเนินธุรกิจที่โดดเด่น โดยคัดเลือกจากบริษัทที่อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน และได้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด รวมถึงสนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เข้าร่วมการประเมินเพื่อคัดเลือกเป็นดัชนีหุ้นยั่งยืนระดับโลก หรือเรียกว่า ดัชนี DJSI (Dow Jones Sustainability Index: DJSI) ซึ่งเป็นดัชนีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยบริษัทที่ได้รับการคัดเลือกต้องมีคะแนนประเมิน ESG ครบทุกด้านในทุกมิติของความยั่งยืน (ภัสสิริ ศรสงคราม, 2560) ในการเปิดเผยข้อมูล ESG ทำให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ได้รับรางวัลต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้มีส่วนได้เสียใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการลงทุนอย่างยั่งยืนแล้ว สำนักงานคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ยังได้คำนึงถึงความสำคัญและมีส่วนในการสนับสนุนส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลหรือมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน พ.ศ. 2560 (CG code) คำนึงถึง ESG อย่างจริงจังในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายเป็นไปตามหลักความรับผิดชอบ มีความระมัดระวัง และซื่อสัตย์สุจริตของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการอิสระ คณะกรรมการตรวจสอบ ให้เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจ โดยเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญผ่านแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1 One Report)

มุ่งเน้นการเปิดเผยอย่างถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ เพื่อให้สามารถสร้างคุณค่า ดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ (ฝ่ายส่งเสริมธรรมาภิบาลและความยั่งยืน ก.ล.ต., 2564)

จากการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล (ESG) นั้น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยยังมีการนำการจัดการนวัตกรรมเชิงองค์กรมาปรับใช้กับการดำเนินธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ มุ่งเน้นให้ตลาดทุนไทยมีความเข้มแข็งและประสบความสำเร็จ ซึ่งต้องอาศัยฐานความรู้ในการสร้างคุณค่าเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) มีการพัฒนาความรู้ควบคู่กับทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) (จรรุวรรณ เอกสะพัง, 2562) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในกระบวนการสร้างองค์กร เพื่อให้มีความเจริญก้าวหน้า มีความได้เปรียบแข่งขัน ทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนระยะยาวให้กับบริษัท (Mohammad Badrul Muttakin, Arifur Khan, and Ataur Rahman Belal, 2015) โดยทุนทางปัญญาเป็นการลงทุนแนวใหม่มีลักษณะเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตน (Intangible Asset) เกิดจากการพัฒนาความสามารถที่แฝงอยู่ให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ ซึ่งไม่มีผู้ใดที่จะสามารถลอกเลียนแบบได้ ผ่านกระบวนการที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไป ประกอบไปด้วย 3 ทุนหลัก ได้แก่ ทุนทางกายภาพ (Physical Capital) ทุนมนุษย์ (Human Capital) และทุนโครงสร้าง (Structural Capital) เมื่อทั้ง 3 ทุนหลักเกิดการขับเคลื่อนไปพร้อมกัน บริษัทจะมีความสามารถทำกำไร (Profitability) ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินกิจการของบริษัทได้ (กิตติมา ทางนะที พร้อมพร ภูวดิน สุมาลี เอกพล และ คุณากร ไวยวุฒิ, 2565)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม บรรษัทภิบาล (ESG) และทุนทางปัญญา ส่งผลต่อความสามารถทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยทำการศึกษาเป็นระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร นักบัญชี นักลงทุน และผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม บรรษัทภิบาล (ESG) ที่ส่งผลต่อทุนทางปัญญาของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
2. เพื่อศึกษาทุนทางปัญญาที่ส่งผลต่อความสามารถทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

กรอบแนวคิดการวิจัย



การทบทวนวรรณกรรม

พรลักษณ์ พลเดช (2563) ศึกษาการกำกับดูแลกิจการ ทุนทางปัญญาและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2560 ไม่รวมตลาดหลักทรัพย์ MAI บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมการเงิน บริษัทที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ บริษัทที่ถูกถอดออกจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และบริษัทที่เปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วน จำนวน 879 ตัวอย่าง ใช้ข้อมูลทุติยภูมิในการศึกษา ตัวแปรที่ใช้ครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรต้น ใช้การกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ ขนาดคณะกรรมการบริษัท สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ ขนาดคณะกรรมการอิสระ สัดส่วนการถือหุ้นของคณะกรรมการ การควมตำแหน่งของประธานกรรมการและประธานบริหาร ผลตอบแทนกรรมการบริษัท จำนวนการประชุม ขนาดคณะกรรมการตรวจสอบ และคะแนนการกำกับดูแลกิจการ ตัวแปรคั่นกลาง ใช้ทุนทางปัญญา ได้แก่ การวัดค่าประสิทธิภาพทุนทางปัญญา (VAIC) ทุนทางกายภาพ (VACA) ทุนมนุษย์ (VAHC) และทุนโครงสร้าง (STVA) ตัวแปรควบคุม ได้แก่ ขนาดของกิจการ อัตราส่วนหนี้สิน/ทุน อายุกิจการ และประเภทอุตสาหกรรม ตัวแปรตาม ใช้ผลการดำเนินงานทางบัญชี ได้แก่ อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) และอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คะแนนการกำกับดูแลกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทุนทางปัญญา และทุนโครงสร้าง นอกจากนี้ ทุนทางกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน (ROA) และทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน (ROE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กชมน วิมลอนุพงษ์ (2564) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญา โอกาสในการเติบโต และผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 428 บริษัท ไม่รวมกลุ่มอุตสาหกรรมการเงิน หมวดธุรกิจกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนใน

อสังหาริมทรัพย์ ไม่เป็นบริษัทที่อยู่ระหว่างพื้นฟูการดำเนินงาน และเป็นบริษัทที่เปิดเผยงบการเงินตลอดเวลาที่ทำการศึกษา โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559-2563 รวมทั้งสิ้น 5 ปี ใช้ข้อมูลทฤษฎีภูมิในการศึกษา โดยตัวแปรอิสระ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์มูลค่าเพิ่ม (MVAIC) เป็นตัววัดค่าทุนทางปัญญา ตัวแปรควบคุม ได้แก่ ขนาดกิจการ โครงสร้างเงินทุน ประเภทอุตสาหกรรม ตัวแปรคั่นกลาง ใช้โอกาสในการเติบโตได้แก่ อัตรามูลค่าตลาดต่อบัญชีของสินทรัพย์ อัตรามูลค่าตลาดต่อบัญชีของหุ้นสามัญ และอัตรารายได้ต่อมูลค่าหุ้น ตัวแปรตาม ใช้ผลดำเนินงานเป็นตัววัด ได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตราเติบโตของยอดขาย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ทุนทางปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับโอกาสในการเติบโต และผลการดำเนินงานทั้งหมด และทุนทางปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลดำเนินงานทั้งหมดผ่านโอกาสในการเติบโต ขณะที่องค์ประกอบแยกส่วน พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ทุน (CEE) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลดำเนินงานทั้งหมดผ่านโอกาสการเติบโต ประสิทธิภาพทุนมนุษย์ (HCE) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนผู้ถือหุ้น ขณะที่ประสิทธิภาพทุนโครงสร้าง (SCE) ประสิทธิภาพทุนเชิงความสัมพันธ์ (RCE) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เท่านั้น

Muttakin, Kuan, and Belal (2015) ศึกษาการเปิดเผยทุนทางปัญญาและการกำกับดูแลกิจการ: การตรวจสอบเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน 116 แห่งที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ธากา (DSE) ในช่วงระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2005-2009 รวมทั้งสิ้น 580 บริษัท เก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์บริษัท รายงานประจำปี ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ใช้การกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ ความเป็นเจ้าของครอบครัว (FOWN) ความเป็นเจ้าของในต่างประเทศ (FORWN) ความเป็นอิสระของคณะกรรมการ (BIND) ความเป็นคู่ของ CEO (CEODU) ความเป็นคู่ของครอบครัว (FAMDU) และคณะกรรมการตรวจสอบ (AUDCOM) ตัวแปรตาม ใช้คะแนน/ดัชนีการเปิดเผยทุนทางปัญญา (ICDI) ตัวแปรควบคุม ได้แก่ ขนาดกิจการ (FSIZE) อายุกิจการ (FAGE) อัตราส่วนโครงสร้างทางการเงิน (LEV) และผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระของคณะกรรมการ (BIND) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทุนทางปัญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Rana and Hossain (2023) ศึกษาทุนทางปัญญา ผลการดำเนินงานของบริษัท และการเติบโตที่ยั่งยืน : การศึกษาเกี่ยวกับบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในบังกลาเทศ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน จำนวน 69 แห่ง เป็นเวลา 5 ปี ระหว่างปี ค.ศ. 2017-2021 รวมข้อมูลทั้งสิ้น 345 รายการ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ใช้ทุนทางปัญญา ได้แก่ แบบจำลองค่าสัมประสิทธิ์ทางปัญญาที่ปรับปรุงมูลค่าเพิ่ม (MVAIC) ประสิทธิภาพทุนทางปัญญา (ICE) ประสิทธิภาพทุนมนุษย์ (HCE) ประสิทธิภาพทุนเชิงโครงสร้าง (SCE) ประสิทธิภาพของทุนเชิงความสัมพันธ์ (RCE) ประสิทธิภาพการใช้เงินทุน (CEE) ตัวแปรตาม ใช้ผลการดำเนินงานของบริษัท ได้แก่ ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) ผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อัตราส่วนระหว่างราคาหรือมูลค่าของบริษัทในตลาดหุ้นกับต้นทุนของสินทรัพย์ (Tobin's Q) และอัตราการเติบโตอย่างยั่งยืน (SGR) ตัวแปรควบคุม ได้แก่ สินทรัพย์รวม (TA) และอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน

(LEV) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า MVAIC ICE และ HCE มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท SCE ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับตัวแปรตาม ขณะที่ REC มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญและผลกระทบต่อตัวแปรตาม CEE มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท แต่ไม่สามารถยืนยันการเติบโตที่ยั่งยืนได้ ซึ่งการค้นพบนี้ช่วยให้ผู้บริหารบริษัท รัฐบาล และผู้กำหนดนโยบาย แผนเชิงกลยุทธ์สำหรับการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน และสามารถสร้างมูลค่า ความได้เปรียบในการแข่งขัน และความอยู่รอดให้กับบริษัทต่าง ๆ การศึกษานี้แนะนำว่าองค์กรควรมุ่งมั่นเพิ่มประสิทธิภาพในทรัพยากรโครงสร้างภายใน และกิจกรรมเชิงสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานของบริษัทที่ดีขึ้นและการเติบโตที่ยั่งยืนอีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2565 จำนวน 5 ปี ทั้งสิ้นจำนวน 685 บริษัท ยกเว้น บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมการเงิน ได้แก่ หมาดธนาคาร หมาดเงินทุนและหลักทรัพย์ หมาดประกันภัยและประกันชีวิต บริษัทในหมวดธุรกิจกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์และกองทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากโครงสร้างทางการเงิน ลักษณะการดำเนินงาน และการกำกับดูแลแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น บริษัทที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ หรือเข้าข่ายการถูกเพิกถอนออกจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัทที่เปิดเผยงบการเงินไม่ครบถ้วน ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ผ่านหลักเกณฑ์ทั้งสิ้น จำนวน 145 บริษัท

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เก็บรวบรวมข้อมูลจากงบการเงิน แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี ที่แสดงอยู่ในเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (www.set.or.th) ในปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2565 รวม 5 ปี นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา บทความ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติ จำนวน 3 ส่วน ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และสถิติของการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลข้อมูลช่วยในการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายภาพรวมของตัวแปรในรูปของค่าสถิติพื้นฐาน นำเสนอข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวแปรที่ได้เก็บรวบรวม ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ (Frequency and Proportion) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ของข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปว่าเป็นไปในทิศทางใด และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการไม่มีความสัมพันธ์กัน หากเครื่องหมายเป็น $+$ หมายความว่า การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เครื่องหมายเป็น $-$ หมายความว่า การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติของการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) วิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรส่งผ่าน และตัวแปรส่งผ่านกับตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น โดยแสดงความสัมพันธ์ในรูปสมการถดถอยเชิงเส้น อีกทั้งยังวิเคราะห์โดยใช้วิธีเลือกตัวแปรด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) และนำข้อมูลทั้งหมดไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมชาติ (ESG) ที่ส่งผลต่อทุนทางปัญญาของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ มีผลสรุปดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมชาติ (ESG) ที่ส่งผลต่อทุนทางปัญญาของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมชาติ (ESG)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ระดับการกำกับดูแลกิจการ (CGR)	3.120	0.906
การมีรายชื่อในหุ้นยั่งยืน (THSI)	1.716	1.334
การได้รับรางวัลรายงานความยั่งยืนจากการเปิดเผยข้อมูลด้าน ESG (CSR)	0.175	0.380
การจัดอันดับ ESG100 (ESG)	1.539	1.161
การมีรายชื่อในหุ้นยั่งยืน (DJSI)	0.059	0.236
ขนาดคณะกรรมการบริษัท (BSIZE)	10.033	2.444
สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ (IND)	42.838	10.345
สัดส่วนการเข้าประชุม (TIME)	7.554	3.326
ขนาดคณะกรรมการตรวจสอบ (AC)	3.131	0.342
สัดส่วนผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (SBP)	63.657	14.986

ตารางที่ 2 แสดงระดับข้อมูลทุนทางปัญญา (IC) ที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

ข้อมูลทุนทางปัญญา (IC)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ประสิทธิภาพทุนมนุษย์ (HCE)	7.741	14.443
ประสิทธิภาพทุนโครงสร้าง (SCE)	0.511	40.228
ประสิทธิภาพทุนเชิงความสัมพันธ์ (RCE)	32.541	193.602
ประสิทธิภาพสินทรัพย์ลงทุน (CEE)	0.158	0.092
ประสิทธิภาพในการสร้างมูลค่าเพิ่ม (MVAIC)	40.951	201.506
โครงสร้างเงินทุน (Leverage)	0.426	0.208

ตารางที่ 3 แสดงระดับข้อมูลความสามารถทำกำไร (Profitability)

ข้อมูลความสามารถทำกำไร (Profitability)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด (ROA)	9.009	6.335
อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	12.500	10.281
อัตราส่วนราคาปิดต่อมูลค่าหุ้นทางบัญชี (PBV)	2.463	2.615

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) และทุนทางปัญญา (IC) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ทุนทางปัญญา (IC) มีความสัมพันธ์กับสัดส่วนคณะกรรมการอิสระ (IND) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (Sig. < 0.01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.232 มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก หมายความว่า สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ (IND) เพิ่มขึ้น ทุนทางปัญญามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย และสัดส่วนผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (SBP) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (Sig. < 0.05) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.079 มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบ หมายความว่า สัดส่วนผู้ถือหุ้นรายใหญ่เพิ่มขึ้น (SBP) เพิ่มขึ้น ทุนทางปัญญา (IC) จะมีแนวโน้มลดลง ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ตามสมมติฐานการวิจัยที่ 1

R	CGR	THSI	CSR	ESG	DJSI	BSIZE	IND	TIME	AC	SBP
IC	-0.061	0.004	0.004	-0.040	-0.010	-0.052	0.232*	0.008	-0.008	-0.079*
							*			
CGR	1.000	0.447*	0.336*	0.230*	0.238*	0.224*	0.104*	0.195*	0.114*	0.004
		*	*	*	*	*	*	*	*	
THSI		1.000	0.433*	0.392*	0.360*	0.329*	0.143*	0.153*	0.067*	0.004
			*	*	*	*	*	*		

R	CGR	THSI	CSR	ESG	DJSI	BSIZE	IND	TIME	AC	SBP
CSR			1.000	0.183*	0.207*	0.197*	0.022	0.078*	0.014	0.064*
				*	*	*		*		
ESG				1.000	0.336*	0.259*	-	0.105*	0.024	0.072*
					*	*	0.062*			
DJSI					1.000	0.319*	0.003	0.173*	0.023	-0.078*
						*		*		
BSIZE						1.000	-0.252**	0.173*	0.264*	-0.123**
								*	*	
IND							1.000	0.037*	0.060	0.014
								*		
TIME								1.000	0.045	-0.144**
AC									1.000	-0.051
SBP										1.000

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญา (IC) และความสามารถทำกำไร (Profitability) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ความสามารถทำกำไร (Profitability) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพสินทรัพย์ลงทุน (CEE) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (Sig. < 0.01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.585 มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก หมายความว่า ประสิทธิภาพสินทรัพย์ลงทุน (CEE) เพิ่มขึ้น ความสามารถทำกำไร (Profitability) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ตามสมมติฐานการวิจัยที่ 2

R	HCE	SCE	RCE	CEE	MVAIC	Leverage
Profit	0.028	0.024	-0.022	0.585**	-0.014	-0.009
HCE	1.000	0.007	0.222**	0.051	0.286**	0.060
SCE		1.000	0.003	0.044	0.203**	-0.033
RCE			1.000	-0.048	0.977**	0.086*
CEE				1.000	-0.033	-0.267**
MVAIC					1.000	0.081*
Leverage						1.000

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) ที่ส่งผลกระทบต่อทุนทางปัญญาของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ พบว่า

ความรับผิดชอบต่อด้านการกำกับดูแลกิจการ (CGR) ส่งผลกระทบต่อทุนทางปัญญา (IC) ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ คะแนนการกำกับดูแลกิจการเพิ่มขึ้น ทุนทางปัญญามีแนวโน้มที่จะลดลง หรือแม้กระทั่งหากคะแนนการกำกับดูแลกิจการที่ลดลง ทุนทางปัญญามีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในกรณีที่ระดับการกำกับดูแลกิจการอย่างเข้มแข็ง ทำให้ผลการดำเนินงานของกิจการมีเติบโต ดังนั้นปัจจัยด้านทุนทางปัญญาในด้านต่างๆ จึงอาจลดลงได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ภาววรรณ ศุภาลัย (2565) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับความเสี่ยงจากความล้มเหลวทางการเงิน ผ่านทุนทางปัญญาของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า คะแนนการกำกับดูแลกิจการ เมื่อพิจารณาทางอ้อม พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามผ่านองค์ประกอบของทุนทางปัญญาในส่วนของบริษัทหลักทรัพย์ลงทุนอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่สอดคล้องกับ พรลักษ์มี พลเดช (2563) ที่ศึกษาการกำกับดูแลกิจการ ทุนทางปัญญาและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า คะแนนการกำกับดูแลกิจการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทุนทางปัญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ คะแนนการกำกับดูแลกิจการจะทำให้ทุนทางปัญญาเพิ่มขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่าการมีรายชื่อในหุ้นยั่งยืน (THSI) ไม่ส่งผลกระทบต่อทุนทางปัญญา (IC) อย่างมีนัยสำคัญซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อุบลวรรณ ขุนทอง โสวัตรธนา ธารา และ ชาคริต บุตรบำรุง (2565) ที่ศึกษาอิทธิพลของความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า บริษัทที่ได้รับคัดเลือกให้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (DJSI) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากการดำเนินงานขององค์การธุรกิจที่ถึงแม้ไม่ได้มีรายชื่ออยู่ในกลุ่มหุ้นยั่งยืน แต่ในทุกธุรกิจก็มีความพยายามในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างทุนทางปัญญาของธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น จึงทำให้ผลการทดสอบมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจต้องทำการศึกษาเพิ่มเติมในบริบทขององค์การธุรกิจที่แตกต่างกันออกไปอีกด้วย

นอกจากนี้ พบว่าการได้รับรางวัลรายงานความยั่งยืนจากการเปิดเผยข้อมูลด้าน ESG (CSR) การจัดอันดับ ESG100 (ESG) ขนาดคณะกรรมการบริษัท (BSIZE) สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ (IND) สัดส่วนการเข้าประชุม (TIME) และ ขนาดคณะกรรมการตรวจสอบ (AC) ไม่ส่งผลกระทบต่อทุนทางปัญญา (IC) อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ กล่าวได้ว่า อาจเกิดจากปัจจัยดังกล่าวเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการของธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของตนให้มากที่สุด โดยมุ่งสร้างการเติบโตให้กับธุรกิจอย่างยั่งยืน ดังนั้น ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภายในของธุรกิจ จึงไม่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยด้านทุนทางปัญญา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพญา บุตรกะวี และภัทรพร พงศาปรมัตต์ (2564) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายงานความยั่งยืนกับมูลค่ากิจการ ผลการศึกษา พบว่า รางวัลความยั่งยืนไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่ากิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาของ อุบลวรรณ ขุนทอง โสวัตรธนา ธารา และ ชาคริต บุตรบำรุง (2565) ที่ศึกษาอิทธิพล

ของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า การได้รับการจัดอันดับใน ESG (ESG) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาทุนทางปัญญาที่ส่งผลต่อความสามารถทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ พบว่า ประสิทธิภาพทุนมนุษย์ (HCE) ไม่ส่งผลต่อความสามารถทำกำไร (Profitability) อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเนื่องจากความสำเร็จของการทำกำไรของธุรกิจ อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์กร ทั้งนี้ หากในองค์กรมีบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่อาจขาดการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ พิจารณาการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และขาดข้อมูลสารสนเทศที่รอบด้าน อาจทำให้ระดับความสามารถในการทำกำไรลดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนวรรณ เจริญทิพย์ (2561) ศึกษาผลของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ต่อการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพทุนมนุษย์ (HCE) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่สอดคล้องกับ Md. Sohel Rana และ Syed Zabid Hossain (2023) ศึกษาทุนทางปัญญา ผลการดำเนินงานของบริษัท และการเติบโตที่ยั่งยืน: การศึกษาเกี่ยวกับบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในบังกลาเทศ ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้หากพิจารณาประสิทธิภาพทุนโครงสร้าง (SCE) และ ประสิทธิภาพทุนเชิงความสัมพันธ์ (RCE) ยังพบว่าไม่ส่งผลต่อความสามารถทำกำไร (Profitability) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา Rana & Hossain (2023) ศึกษาทุนทางปัญญา ผลการดำเนินงานของบริษัท และการเติบโตที่ยั่งยืน: การศึกษาเกี่ยวกับบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในบังกลาเทศ ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพทุนโครงสร้างไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีเฉพาะด้านประสิทธิภาพสินทรัพย์ลงทุน (CEE) และด้าน โครงสร้างเงินทุน (Leverage) ที่ส่งผลต่อความสามารถทำกำไร (Profitability) ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือหมายถึงหากประสิทธิภาพสินทรัพย์การลงทุนเพิ่มขึ้น มีโครงสร้างเงินทุนที่เข้มแข็งมากขึ้น ทำให้ความสามารถทำกำไรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ กชมน วิมลอนุพงษ์ (2564) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญา โอกาสในการเติบโตและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพสินทรัพย์ลงทุน (CEE) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ Md. Sohel Rana และ Syed Zabid Hossain (2023) ศึกษาทุนทางปัญญา ผลการดำเนินงานของบริษัท และการเติบโตที่ยั่งยืน: การศึกษาเกี่ยวกับบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในบังกลาเทศ ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพสินทรัพย์ลงทุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป

จากผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม บรรษัทภิบาล และทุนทางปัญญา ส่งผลต่อความสามารถทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม บรรษัทภิบาล (ESG) ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อทุนทางปัญญา (IC) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ คะแนนการกำกับดูแลกิจการ (CGR) สัดส่วนผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (SBP) มีอิทธิพลระหว่างกันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ คะแนนการกำกับดูแลกิจการเพิ่มขึ้น และสัดส่วนผู้ถือหุ้นรายใหญ่เพิ่มขึ้น ทุนทางปัญญามีแนวโน้มที่ลดลง ในขณะที่สัดส่วนคณะกรรมการอิสระ (IND) มีอิทธิพลในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ สัดส่วนคณะกรรมการอิสระเพิ่มขึ้น ทุนทางปัญญามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย และเมื่อทดสอบสมมติฐาน ทุนทางปัญญา (IC) ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความสามารถทำกำไร (Profitability) พบว่า ส่งผลต่อกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในส่วนของประสิทธิภาพสินทรัพย์ลงทุน (CEE) และโครงสร้างเงินทุน (Leverage) มีอิทธิพลระหว่างกันในทิศทางเดียวกัน ตัวแปรที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ สินทรัพย์ในการลงทุน และการจัดหาแหล่งเงินทุน มีโอกาสให้บริษัทเกิดความสามารถทำกำไรเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการศึกษารั้ครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน เพื่อแสดงถึงแนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อองค์กรในมิติต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำกำไรขององค์กรให้มากขึ้น องค์กรจักได้ศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบัน จากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงศึกษาถึงบริบทขององค์กร เพื่อนำมาประกอบการวางแผนดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อองค์กรที่มีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม หรือ มิติต่าง ๆ ให้สอดคล้องกัน หากองค์กรยังไม่มีแผนศึกษาบริบทในภาพรวมในปัจจุบันก่อน อาจส่งผลต่อการวางแผนการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมในมิติต่าง ๆ และยังทำให้องค์กรสามารถวางแผนการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิเป็นรายปี อาจทำให้ไม่สามารถเห็นผลกระทบที่เกิดขึ้นกับทุนทางปัญญา และความสามารถทำกำไรได้อย่างชัดเจนมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษารั้ต่อไป อาจเลือกใช้ข้อมูลเป็นรายไตรมาสเพื่อให้การวิเคราะห์ผลการศึกษามีความชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กชมน วิมลอนุพงษ์. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญา โอกาสในการเติบโต และผลดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- กิตติมา ทางนะที, พร้อมพร ภูวดิน, สุมาลี เอกพล และ คุณากร ไวยวุฒิ. (2565). ทูทางปัญญากับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 11(2), 105-118.
- จารุวรรณ เอกสะพัง. (2562). *การวิเคราะห์อิทธิพลโครงสร้างผู้ถือหุ้นต่อมูลค่าข้อมูลทางบัญชีโดยส่งผ่านทูทางปัญญา : หลักฐานเชิงประจักษ์บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์บัญชีปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2562). *Corporate Governance Report (CGR)*. ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.setsustainability.com/page/cgr-corporate-governance-report>.
- ทิพญา บุตรกะวี และ ภัทรพร พงศาปรมัตต์. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างรายงานความยั่งยืนกับมูลค่ากิจการ. โครงการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ ประจำปี พ.ศ. 2564, วันที่ 1 เมษายน 2564.*
- ธนวรรณ เจริญทิพย์. (2561). *ผลของทูทางปัญญา (Intellectual Capital) ต่อการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นารินทิพย์ ท่องสายชล. (2565). *ESG การลงทุนในโลกยุคใหม่*. ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2566, จาก <https://setinvestnow.com/th/knowledge/article/165-tsi-invest-in-esg-stocks-in-new-investmentera>
- ฝ่ายส่งเสริมธรรมาภิบาลและความยั่งยืน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.). (2564). *มุมมองผู้ลงทุนต่อบทบาทกรรมการบริษัท ปัจจัยสำคัญสู่ความมั่นคงและยั่งยืนของกิจการ*. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2566, จาก <https://sec.or.th/TH/Template3/Articles/2564/110164.pdf>
- พรลักษณ์ พลเดช. (2563). *การกำกับดูแลกิจการ ทูทางปัญญาและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิชญากัด เพชรสีสุก. (2565). *“ESG” แนวคิดความยั่งยืนที่องค์กรควรใช้เป็นเครื่องมือหรือแค่เทรนด์ตามกระแส*. ค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2566, จาก <https://www.nia.or.th/ESG-sustainability-concepts-or-trends>
- ภัสสิริ ศรสงคราม. (2560). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลขององค์กร (ESG) กับมูลค่ากิจการ (TOBIN'S Q) ในหมวดธุรกิจพลังงานที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาวรรณ สุนาลัย. (2565). *ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับความเสี่ยงจากความล้มเหลวทางการเงิน ผ่านทูทางปัญญาของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันไทยพัฒน์. (2563). *ESG 100 Universe*. ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2566, จาก <https://www.thaipat.org/2020/12/esg-100-universe.html>

- อุบลวรรณ ขุนทอง โสวัตรธนา ธารา และ ชาศริต บุตรบำรุง. (2565). อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 9(1), 107-120.
- Karyani, E. and Perdiansyah, M.R.. (2022). ESG and intellectual capital efficiency: evidence from Asean emerging markets. *Journal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 19(2), 167-187.
- Rana, S. and Hossain, S.Z. (2023). Intellectual, Firm Performance, and Sustainable Growth: A Study on DSE-Listed Nonfinancial Companies in Bangladesh. *MDPI, Basel, Switzerland*, 15, 7206.
- Muttakin, M.B., Khan, A. and Belal, A.R. (2015). Intellectual Capital disclosures and corporate governance: An empirical examination. *Advances in Accounting, incorporating Advances in International Accounting*, 31(2), 219-227.

ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับคุณภาพ
รายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
The Correlation Between Accounting the Professional Ethics as well as Internal
Control Efficiency and the Quality of Financial Report of Small and Medium
Enterprise in Bangkok Metropolitan Areas

ธิดารัตน์ เกิดอยู่¹ และ พรณทิพย์ อย่างกลั่น²

Thidarat Gurdyoo¹ and Phanthip Yangklan²

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

School of Accounting, Sripatum University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹gthida.ray@gmail.com

Received: September 23, 2023

Revised: April 29, 2024

Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 284 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความทันเวลา และความเข้าใจได้ ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ และความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านการเปรียบเทียบกันได้ ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และความโปร่งใส มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านการพิสูจน์ยืนยันได้ และประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และการพิสูจน์ยืนยันได้ สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และการเปรียบเทียบกันได้ และการประเมินความเสี่ยง สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล

มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความทันเวลา และความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

คำสำคัญ: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี; ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน; คุณภาพรายงานทางการเงิน

Abstract

The objective of this research was to study the correlation between accounting professional ethics as well as the internal control efficiency and the quality of financial report of small and medium enterprise in the Bangkok Metropolitan areas. This research was quantitative research. The sample group in this research consisted of 284 accountants in the Bangkok Metropolitan areas. Data collection was conducted through questionnaires, and data analysis involved descriptive statistics, correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The research revealed that accounting professional ethics including integrity, professional competence, due care and compliance with work standards, as well as professional behavior, had a positive correlation with the quality of financial report in terms of relevance, timeliness and understandability. Objectivity and independence, and professional competence, due care and compliance with work standards had a positive correlation with the quality of financial report in terms of faithful representation. Integrity had a positive correlation in terms of comparability. Objectivity and independence, and professional competence, due care and compliance with work standards, as well as transparency, had a positive correlation the quality of financial report in terms of verifiability. Furthermore, the result showed that internal control efficiency including control environment, information and communication, as well as monitoring and evaluation, had a positive correlation with the quality of financial report in terms of relevance and verifiability. Information and communication, and monitoring and evaluation had a positive correlation with the quality of financial report in terms of faithful representative and comparability. Risk assessment, information and communication, as well as monitoring and evaluation, had a correlation with the quality of financial report in terms of timeliness and understandability with the statistical significance at 0.05 and 0.01 level.

Keywords: Accounting Professional Ethics; Internal Control Efficiency; The Quality of Financial Report

บทนำ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small & Medium Enterprises หรือ SMEs) แม้ว่าไม่ใช่กิจการขนาดใหญ่ แต่เนื่องจากมีปริมาณมากที่สุดในประเทศ จึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ หลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญของธุรกิจประเภทนี้ โดยให้การสนับสนุนในลักษณะต่าง ๆ ในการบริหารจัดการธุรกิจ SMEs ย่อมต้องการใช้ข้อมูลทางบัญชีที่มีความเหมาะสม เพื่อใช้ในการตัดสินใจและควบคุมการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบการอาศัยข้อมูลทางการเงินอย่างง่าย ๆ คือ รายงานทางการเงิน ประกอบด้วย งบการเงินและข้อมูลอื่น ๆ ทางการเงิน เป็นแนวทางในการบริหารธุรกิจ โดยใช้ในการวางแผน ตัดสินใจ และควบคุมการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายได้ด้วยดี และช่วยในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ การรายงานข้อมูลทางการเงินสำหรับธุรกิจ SMEs มีความสำคัญไม่แตกต่างไปจากธุรกิจรูปแบบอื่น รายงานทางการเงินที่มีความโปร่งใสเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง การเผยแพร่ต้องแสดงภาพที่ถูกต้องและครบถ้วน ข้อมูลที่เปิดเผยมต่อบุคคลภายนอกต้องเป็นข้อมูลตามกฎหมายเกณฑ์ ข้อกำหนดที่เหมาะสมและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของรายงานทางการเงิน นักบัญชีจะใช้มาตรฐานการบัญชี หรือมาตรฐานรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ SMEs ซึ่งกำหนดโดยสภาวิชาชีพในพระบรมราชูปถัมภ์ ข้อมูลหรือรายงานทางการเงินของ SMEs ที่น่าเชื่อถือ ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายแก่ระบบเศรษฐกิจ กิจการสามารถนำข้อมูลในรายงานทางการเงินมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของกิจการที่ผ่านมาในอดีต และใช้ประกอบการตัดสินใจสำหรับการกำหนดแผนงานหรือกลยุทธ์ในอนาคต (ศิลปพร ศรีจันทพร, 2559) อีกทั้งการที่ SMEs จะพัฒนาธุรกิจจำเป็นต้องมีเงินทุน ซึ่งที่มาของแหล่งของเงินอาจเป็นสถาบันการเงินที่ต้องใช้ข้อมูลทางการเงินในการประเมินความน่าเชื่อถือของ SMEs อีกด้วย

รายงานทางการเงินที่ให้ข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ เป็นไปตามมาตรฐานสากล และมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูลทั้งในปัจจุบันและอนาคต ต้องเป็นรายงานทางการเงินที่มีลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลการเงินที่มีประโยชน์ในลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริม ประกอบด้วย 1) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ 2) ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม 3) ความสามารถเปรียบเทียบได้ 4) ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ 5) ความทันเวลา และ 6) ความสามารถเข้าใจได้ (ประกาศสภาวิชาชีพบัญชีฯ, 2563) ดังนั้น หากองค์กรที่จะรายงานข้อมูลทางการเงินในปัจจุบันจะต้องดำเนินการตามกรอบแนวคิดสำหรับรายงานทางการเงินที่กำหนดให้ครบประเด็นเพื่อให้เกิดคุณภาพและความเชื่อมั่นในรายงานทางการเงินที่เผยแพร่ต่อสาธารณะ

การจัดทำรายงานทางการเงินให้เกิดคุณภาพนั้น นักบัญชีมีหน้าที่ต้องมีความละเอียดรอบคอบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ โดยสภาวิชาชีพฯ ได้กำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพขึ้น ตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561 ไว้ดังนี้ 1) ความซื่อสัตย์สุจริต 2) ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ 3) ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน 4) การรักษาความลับ 5) พฤติกรรมทางวิชาชีพ และ 6) ความโปร่งใส หากไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณหรือมาตรฐานที่กำหนดให้ถือว่าผู้นั้นประพฤติดจรรยาบรรณ ซึ่งโทษการประพฤติดจรรยาบรรณ ตั้งแต่ตักเตือนเป็นหนังสือ ภาคทัณฑ์ พักใช้ใบอนุญาต พักการขึ้นทะเบียน หรือ

ห้ามการประกอบวิชาชีพบัญชีด้านที่ประพตติผิตจรรยาบรรณโดยมีกำหนดเวลา แต่ไม่เกินสามปี และเพิกถอนใบอนุญาต เพิกถอนการขึ้นทะเบียนหรือสั่งให้พ้นจากการเป็นสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชี (พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชีฯ, 2547)

ในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง และมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว กิจการต้องมีการปรับตัวและนำกลยุทธ์ จัดหาเครื่องมือทางด้านการจัดการเข้ามาช่วยในการบริหารงาน รวมทั้งมีการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) เครื่องมือด้านการจัดการประเภทหนึ่งที่น่าสนใจและเป็นพื้นฐานสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ คือ ระบบการควบคุมภายใน (Internal Control System) เป็นกลไกที่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ด้านใดด้านหนึ่งหรือทุกด้านในเรื่องของการดำเนินงาน (Operation) การรายงานทางการเงิน (Financial Reporting) และการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และนโยบาย (Compliance with Application Laws and Regulations) ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในเพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งเพียงอย่างเดียว หรือเพื่อวัตถุประสงค์หลายประการที่สัมพันธ์กัน โดยระบบการควบคุมภายในที่ดีตามแนวคิดของ The Committee of Sponsoring Organization of the Roadway Commission (COSO) ต้องประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กร การติดตามและประเมินผล เมื่อมีระบบการควบคุมภายในที่ดีจะช่วยให้ทรัพย์สินของกิจการได้รับการดูแลรักษา ป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตและข้อผิดพลาด ทำให้การบันทึกทางการเงินและรายงานทางการเงินมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายที่สำคัญขององค์กร (สมาคมคณะกรรมการผู้ตรวจสอบภายใน, 2554, อัจฉรา มานะอริยกุล, 2559)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาความสัมพันธ์ของจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรในเรื่องคุณภาพของรายงานทางการเงินอันเป็นผลมาจากการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชี รวมทั้งรายงานทางการเงินที่เผยแพร่ สามารถทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลทางบัญชีไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนด การส่งเสริม การพัฒนา และการปรับปรุงการควบคุมภายในขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะหากองค์กรมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพแล้วจะทำให้รายงานทางการเงินมีคุณภาพสูงตามไปด้วย ช่วยให้ธุรกิจเติบโตและสามารถแข่งขันได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพรายงานทางการเงิน หมายถึง ข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ในลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริม เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของสิ่งที่ต้องการนำเสนอ ประโยชน์ของข้อมูลทางการเงินจะเพิ่มขึ้นถ้าข้อมูลนั้นเปรียบเทียบได้ พิสูจน์ยืนยันได้ ทันทเวลาและเข้าใจได้ (สิริพรรณ โคมรัตน์มงคล, 2562; สภาวิชาชีพบัญชี, 2563; มณีวรรณ ศรีปาน, 2564) โดยลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ ตามกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (2563) ประกอบด้วย ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน และลักษณะเชิงคุณภาพเสริม โดย ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน มี 2 ด้าน คือ (1) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (2) ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และลักษณะเชิงคุณภาพเสริม มี 4 ด้าน คือ (1) ความสามารถเปรียบเทียบได้ (2) ความพิสูจน์ยืนยันได้ (3) ความทันเวลา และ (4) ความสามารถเข้าใจได้

ซึ่งในการจัดทำรายงานทางการเงินให้เกิดคุณภาพนั้น นักบัญชีมีหน้าที่ต้องมีความละเอียดรอบคอบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ โดยจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชี ตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561 ประกอบด้วย 1) ความซื่อสัตย์สุจริต 2) ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ 3) ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน 4) การรักษาความลับ 5) พฤติกรรมทางวิชาชีพ และ 6) ความโปร่งใส ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อคุณภาพการจัดทำงบการเงินของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี (ผกาดี นิลสุวรรณ และคณะ, 2563) และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินต่อคุณภาพของรายงานทางการเงินของบริษัทในไนจีเรีย (Augustine et al., 2015) โดยในการสำรวจความเห็นของนักบัญชีในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ และการฝึกอบรมของนักบัญชี มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน (อมรรัตน์ บุรณะพล และคณะ, 2561) สำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นั้น พบว่า การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ การรักษาความลับ รองลงมาด้านความรู้ ความสามารถ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบต่อ

ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ด้านความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และด้านความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพตามหลักจรรยาบรรณทั่วไปตามลำดับ (สุวรรณธี รุ่งจตุรงค์, 2561) อีกทั้ง ผู้บริหาร กรรมการผู้จัดการ หรือผู้จัดการ ที่เป็นผู้บริหารยุคใหม่ มีความต้องการนักบัญชี และสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ เป็นผู้บริหารยุคใหม่ และต้องการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี เพื่อให้สามารถนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างแท้จริง (วรารณ ชัยกุล, 2560)

ระบบการควบคุมภายในมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานและการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก ระบบการควบคุมภายในที่ดี มีขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงาน และขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ มีความถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงหรือลดความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้ รวมทั้งช่วยในการป้องกันและรักษาทรัพย์สินขององค์กรอีกด้วย และการจัดทำข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้อย่างทันเวลา (จิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน, 2561; แก้วทิพย์ วงษ์ไทย ผดุง, 2563) ระบบการควบคุมภายในที่นำมาใช้ ตามแนวคิดของ COSO ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล ซึ่งระบบการควบคุมภายในที่ดี มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย และองค์กรส่วนภูมิภาค ในเมืองเคนดัล นั่นคือ กิจกรรมที่มีระบบควบคุมภายในที่ดีและมีประสิทธิภาพช่วยในการรักษาความน่าเชื่อถือในข้อมูลทางการเงิน การบันทึกข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องและครบถ้วน การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูลเพื่อป้องกันการทุจริตและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในรายงานทางการเงินได้ (จิตรลดา สีหามาตย์, 2561; แพรวารี จูมด้วง; 2560, Ikrar, 2018) และสำหรับระบบการควบคุมภายในของโรงเรียนประถมใน Bantung ประเทศอินโดนีเซีย นั้น ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมและด้านกิจกรรมการควบคุมมีอิทธิพลอย่างมากต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน (Aristanti, 2016) ดังนั้น การมีระบบการควบคุมภายในที่ดีจะช่วยให้การบันทึกทางการเงินบัญชีและรายงานทางการเงินมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายที่สำคัญขององค์กร (สมาคมคณะกรรมการผู้ตรวจสอบภายใน, 2554; อัจฉรา มานะอริยกุล, 2559)

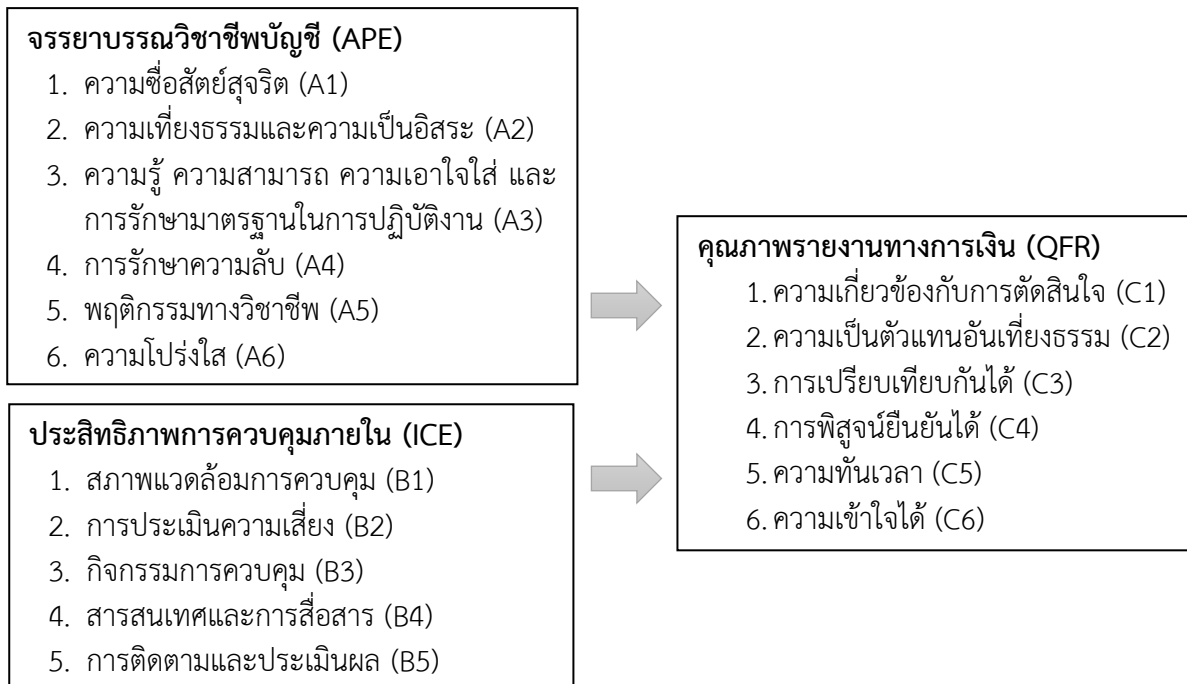
สำหรับ นักบัญชีในธุรกิจ SMEs ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี เช่นเดียวกับทุกธุรกิจ และในปัจจุบันธุรกิจ SMEs ได้มีการนำระบบการควบคุมภายในมาใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจด้วย ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยจะมีผลต่อการรายงานทางการเงินของกิจการหรือไม่ จึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี 2) ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน และตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพรายงานทางการเงิน มีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บข้อมูลด้วยวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระจำนวน 2 กลุ่ม คือ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน และตัวแปรตาม คือ คุณภาพรายงานทางการเงิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ดำเนินการอยู่ จำนวน 807,576 แห่ง (ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ณ วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2566) ผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่าง ตามแนวคิด Taro Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความเหมาะสมในการเก็บข้อมูลและทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยทำการทดสอบ

เครื่องมือ ได้แก่ 1) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ประกอบด้วย การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยทำการแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ และ 2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคควรมีค่าในระดับ 0.7 ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.979 ถึง 0.980 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.467 ถึง 0.923 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง โดยส่งให้ฝ่ายบัญชี ของธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้รับการตอบกลับคืนและสมบูรณ์ จำนวน 284 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 71.00 สอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับคืนและสมบูรณ์ ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อนำมาคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณนักบัญชี ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน และคุณภาพของรายงานทางการเงิน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ
3. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของจรรยาบรรณนักบัญชีและประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 44.72 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 49.29 มีประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี 6 – 10 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 111 คิดเป็นร้อยละ 39.08

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	4.44	0.54	มากที่สุด
ด้านความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ	4.32	0.57	มากที่สุด
ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการ รักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.36	0.55	มากที่สุด
ด้านการรักษาความลับ	4.52	0.47	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพ	4.43	0.51	มากที่สุด
ด้านความโปร่งใส	4.47	0.52	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	4.13	0.60	มาก
ด้านการประเมินความเสี่ยง	4.02	0.65	มาก
ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.11	0.68	มาก
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	4.12	0.62	มาก
ด้านการติดตามและประเมินผล	4.22	0.65	มากที่สุด
ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	4.23	0.59	มากที่สุด
ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม	4.27	0.60	มากที่สุด
ด้านการเปรียบเทียบกันได้	4.22	0.60	มากที่สุด
ด้านการพิสูจน์ยืนยันได้	4.31	0.59	มากที่สุด
ด้านความทันเวลา	4.27	0.59	มากที่สุด
ด้านความเข้าใจได้	4.30	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความซื่อสัตย์สุจริต มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ด้านการรักษาความลับ มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 พฤติทางวิชาชีพ มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และด้านความโปร่งใส มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม มีผลอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านการประเมินความเสี่ยง มีผลอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านกิจกรรมการควบคุม มีผลอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีผลอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านการติดตามและประเมินผล มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านการเปรียบเทียบกันได้ มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านการพิสูจน์ยืนยันได้ มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านความทันเวลา มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และด้านความเข้าใจได้ มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

ตัวแปร	A1	A2	A3	A4	A5	A6	B1	B2	B3	B4	B5
A1	1										
A2	.736**	1									
A3	.668**	.704**	1								
A4	.641**	.659**	.656**	1							
A5	.714**	.660**	.774**	.738**	1						
A6	.743**	.678**	.635**	.711**	.746**	1					
B1	.378**	.366**	.377**	.319**	.425**	.418**	1				
B2	.410**	.361**	.389**	.271**	.370**	.418**	.726**	1			
B3	.359**	.267**	.361**	.238**	.344**	.375**	.705**	.786**	1		
B4	.395**	.385**	.364**	.265**	.421**	.419**	.706**	.672**	.676**	1	
B5	.386**	.394**	.443**	.305**	.480**	.409**	.680**	.707**	.764**	.755**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกคู่ ในภาพรวม พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกคู่มีค่าไม่เกิน 0.80 ($r \leq 0.80$) ความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีระดับความสัมพันธ์ไม่สูงมากนัก ทำให้ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และเพื่อให้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2 โดยพิจารณาค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.26 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องมากกว่า 0.10 ส่วน VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 3.87 ซึ่งไม่เกิน 10 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 11 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูง และมีความเหมาะสมที่จะนำไปทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปผลการทดสอบได้ ดังนี้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

APE	C1		C2		C3		C4		C5		C6	
	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.
A1	.180	.037*	.090	.309	.218	.017*	.030	.730	.243	.004**	.218	.012*
A2	-.032	.704	.211	.014*	.108	.217	.222	.008**	-.017	.834	.056	.501
A3	.241	.005**	.257	.004**	.131	.145	.198	.021*	.297	.000**	.349	.000**
A4	-.152	.060	-.205	.014*	-.241	.005**	-.136	.094	-.253	.001**	-.168	.038*
A5	.259	.007**	.077	.436	.142	.163	.110	.258	.201	.032*	.238	.015*
A6	.120	.169	.149	.097	.176	.054	.209	.017*	.154	.068	-.120	.170

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ และความโปร่งใส ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความทันเวลา

6. จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนการรักษาความลับ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ และความโปร่งใส ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเข้าใจได้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ICE	C1		C2		C3		C4		C5		C6	
	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.	Beta	Sig.
B1	.134	0.017*	.067	.317	.006	.925	.144	.039*	.027	.707	.032	.681
B2	.041	.503	.090	.213	.089	.227	.140	.064	.156	.049*	.191	.024*
B3	.123	.052	-.053	.484	.010	.895	-.127	.109	-.008	.919	-.153	.082
B4	.245	.000**	.180	.008**	.492	.000**	.190	.008**	.264	.000**	.288	.000**
B5	.380	.000**	.515	.000**	.192	.010*	.432	.000**	.310	.000**	.316	.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การถดถอยพหุคูณ พบว่า

1. ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนการประเมินความเสี่ยง และกิจกรรมการควบคุม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

2. ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง และกิจกรรมการควบคุม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

3. ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริมาณ การเปรียบเทียบกันได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนสภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง และกิจกรรมการควบคุม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเปรียบเทียบกันได้

4. ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการพิสูจน์ยืนยันได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนการประเมินความเสี่ยง และกิจกรรมการควบคุม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการพิสูจน์ยืนยันได้

5. ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ การประเมินความเสี่ยง สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนสภาพแวดล้อมการควบคุม และกิจกรรมการควบคุม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความทันเวลา

6. ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ การประเมินความเสี่ยง สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนสภาพแวดล้อมการควบคุม และกิจกรรมการควบคุม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความเข้าใจได้

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ และความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านการเปรียบเทียบกันได้ และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และความโปร่งใส มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ

คุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านการพิสูจน์ยืนยันได้ และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความทันเวลา และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมทางวิชาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญ (OGOUN, 2020) และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน (อมรรัตน์ บุรณะพล และคณะ, 2561) รวมถึงด้านความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชี ก็มีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินด้วยเช่นกัน ดังนั้น นักบัญชีจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่ตนเองทำบัญชีเป็นอย่างดี เพื่อให้รายงานทางการเงินสะท้อนฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงฐานะทางการเงินได้ใกล้เคียงกับสภาพที่แท้จริงขององค์กร ส่งผลให้ข้อมูลในรายงานทางการเงินมีลักษณะเชิงคุณภาพ เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้การเงินอันจะนำมาสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ใช้การเงิน และผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร (ทัตตาวาสิตธิรัช, 2557)

และสอดคล้องกับงานวิจัย พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชี (ดาร์รัตน์ สุขแก้ว และคณะ, 2559) ทำให้ทราบว่าองค์กร มีความต้องการนักบัญชีที่ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้วยเหตุนี้ นักบัญชีจึงควรมีการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีอย่างต่อเนื่อง มีความเข้าใจในมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (วรภรณ์ ชัยกุล, 2560, ผกาวดี นิลสุวรรณ และคณะ, 2563) รวมถึงผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของนักบัญชี และส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีขององค์กรมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง เป็นอิสระ ปราศจากการถูกรวบงำ ไม่มีอคติและความลำเอียงในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มกำลัง เพื่อให้สามารถนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างแท้จริง (สิริพรรณ โทมรัตน์มงคล, 2562, สลักจิต นิลผาย, 2563)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านการเปรียบเทียบกันได้ และประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม สารสนเทศและการ

สื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านการพิสูจน์ยืนยันได้ และประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ การประเมินความเสี่ยง สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความทันเวลา และประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ การประเมินความเสี่ยง สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน (แพรวารี จุ่มด้วง, 2560; จิตรลดา สีหามาตย์, 2561; Hutagalung et al, 2018) เช่นเดียวกับความน่าเชื่อถือของสารสนเทศทางการบัญชี ด้านการควบคุมภายใน มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน (ทิพย์สุดา ทาสีดำ, 2565) ดังนั้น ระบบการควบคุมภายในจึงมีผลต่อคุณภาพของรายงานทางการเงิน ระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพจะช่วยในการรักษาความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงิน การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูลเพื่อป้องกันการทุจริตและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในรายงานทางการเงิน นอกจากนี้ ระบบการควบคุมภายในที่ดีจะทำให้ระบบบัญชีมีความเป็นมาตรฐานและถูกต้อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง มีคุณภาพ เชื่อถือได้ และทันเวลา ระบบบัญชีที่เหมาะสมและสอดคล้องกับหลักการบัญชีที่ถูกต้องช่วยให้ข้อมูลทางการเงินถูกบันทึกอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงระบบการควบคุมภายในที่ดี จะช่วยให้ทรัพย์สินขององค์กรได้รับการดูแลรักษา ป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตและข้อผิดพลาด ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (อัจฉรา มานะอริยกุล, 2559; Ikrar, 2018)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 เพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรใช้เป็นเครื่องมือและข้อมูลที่สนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน และคุณภาพรายงานทางการเงิน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถนำไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีข้อมูลทางบัญชีที่มีคุณภาพมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งาน

1.2 เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้กับผู้บริหารและนักบัญชีเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน และคุณภาพรายงานทางการเงิน สำหรับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน เช่น ความเป็นมืออาชีพของนักบัญชี ทักษะทางวิชาชีพ เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

2.2 ควรนำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น ๆ มาใช้เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ผลการวิจัยมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้นำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

- แก้วทิพย์ วงษ์ไทยผดุง. (2563). *ความสำคัญของระบบควบคุมภายใน*. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.spu.ac.th/award/35146/erfdsdfs>
- จิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน. (2561). *การควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO*. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2565, จาก https://www.rama.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/article/03092016-0912
- จิตรลดา สีหามาตย์. (2561). *ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของหน่วยงานภาครัฐในมุมมองของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน* (ค้นคว้าอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ดาร์รัตน์ สุขแก้ว, วาสุกาญจน์ งามโณม และจิตติมนต์ ธนกิจดีเอื้ออังกูร. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดนครปฐม*. *สหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี*, 2(2), 52-58.
- หัตถดาว สิทธิรักษ์. (2557). *ผลกระทบศักยภาพของนักบัญชีที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน กรณีศึกษาเชิงประจักษ์นักบัญชีในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทิพย์สุตา ทาสีดำ. (2564). *ผลกระทบของความน่าเชื่อถือของสารสนเทศทางการบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. *มนุษยสังคมสาร (มสส.)*, 20(2), 179-200.
- ผกาวดี นิลสุวรรณ และคณะ. (2563). *คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการจัดทำทางการเงินของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี* (ค้นคว้าอิสระบัณฑิตมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- แพรวารี จุ่มด้วง. (2560). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี* (ค้นคว้าอิสระบัณฑิตมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วรารณ ชัยกุล. (2560). *ผลกระทบมาตรฐานการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี และการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (ค้นคว้าอิสระบัณฑิตมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิลปพร ศรีจันทเพช. (2559). *บริหารจัดการ SMEs ด้วยบัญชี*. *วารสารวิชาชีพ*, 12(36), 85-92.
- สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2554). *มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ฉบับปรับปรุงใหม่ 2554*. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2565, จาก <https://op.mahidol.ac.th>

- สลักจิต นิลผาย. (2563). การตระหนักถึงจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และคุณภาพรายงานทางการเงิน : หลักฐานจากธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 11(1), 190-203.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2565). *จำนวนผู้ประกอบการรวม*. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.sme.go.th/th/>
- สิริพรรณ โกลรัตน์มงคล. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุวรรณี รุ่งจตุรงค์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและคุณภาพงบการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 19(2), 139-153.
- อมรรัตน์ บุรณะพล และปวีณา คำพุกกะ. (2561). อิทธิพลของจริยธรรมและการฝึกอบรมของนักบัญชีที่มีต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 23(2), 103-114.
- อัจฉรา มานะอริยกุล. (2559). *ระบบบัญชี*. กรุงเทพฯ: ซี แอนด์ เอ็น บুক.
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York: John Wiley & Sons.
- Augustine, O.E. et al. (2015). The Effect of Accounting Ethics on the Quality of Financial Reports of Nigeria Firms. *Research Journal of Finance and Accounting*, 6 (12), 123-130.
- Bangsa, I.N. (2018). The Effect of Internal Control Systems, Accounting Systems on the Quality of Financial Statements Moderated by Organizational Commitments. *Accounting Analysis Journal*, 7 (2), 127-134.
- Hutagalung, D.H.N.I. (2 0 1 8). Factors affecting the quality of financial statement in Medan city government. *Journal of Public Budgeting Accounting and Finance*, 1(3), 1-13.
- OGOUN, S.. (2020). Accounting Ethics and Quality of Financial Reporting. *ISJASSR*, 3(1), 60-75.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

รูปแบบการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม

The Business Value Creation Model of Drinking Water Entrepreneurs

ธีรวิชัย วิเศษสังข์¹, เจตน์สฤทธิ อังศุกาญจนกุล² และ โกมล ไพศาล³
Thienvit Wisatsang¹, Jetsalid Angsukanjanakul² and Komon Paisal³

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: ¹ drtienvitt.wi@gmail.com

Received: April 4, 2024 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระดับการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม กลยุทธ์ทางการตลาด การจัดการความรู้ภายในองค์กร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ 2) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของกลยุทธ์ทางการตลาด การจัดการความรู้ภายในองค์กร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ที่ส่งผลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจ 3) นำเสนอรูปแบบการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคน้ำดื่มที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้หลักเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบน้ำดื่ม ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินคุณภาพน้ำดื่ม ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หรือผู้ที่มีความชำนาญในการผลิตน้ำดื่มมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 15 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม กลยุทธ์ทางการตลาด การจัดการความรู้ภายในองค์กร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากทั้งหมด 2) ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มมากที่สุด รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การจัดการความรู้ และการจัดการลูกค้า ตามลำดับ และ 3) ได้รูปแบบการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุด เป็นฐานหลักดันอยู่ล่างสุด มีสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และการจัดการความรู้ อยู่ตรงกลาง และการจัดการลูกค้าช่วยส่งเสริมอยู่ในระดับบนด้วย นอกจากนี้การสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม ต้องประกอบด้วย การเงิน ความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทรัพยากร และการดำเนินงาน ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวง



สาธารณสุข กระทรวงทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ประกอบการด้านน้ำดื่มเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ ให้สามารถเกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภค

คำสำคัญ: การสร้างมูลค่าทางธุรกิจ; อุตสาหกรรมน้ำดื่ม

Abstract

This research aims to 1) to study the level of business value creation by entrepreneurs in the drinking water industry, marketing strategies, internal knowledge management, customer relationship management, and business environment. 2) to study the causal relationships among marketing strategy, internal knowledge management, customer relationship management, and the business environment that affects business value creation. 3) To present a business value creation model for entrepreneurs in the drinking water industry This research is a combination of quantitative and qualitative research. The quantitative research consisted of 400 samples of drinking water consumers in Bangkok. The size of the sample was determined using the 20-fold rule of random observation variables. The stratified sample group was used to collect data using a questionnaire. The data were analyzed by a structural equation model. For the qualitative research, collecting data by in-depth interviews consisted of drinking water inspection experts, drinking water quality assessment experts, executives, entrepreneurs, or those who have expertise in drinking water production, not less than 5 years for both public and private sectors.

The results showed that 1) Business value creation in drinking water industry enterprises, marketing strategies, internal knowledge management, customer relationship management, and the business environment are all at a high level. 2) The electronic market has the most causal influence on the business value creation of drinking water industry operators, followed by the knowledge management business environment and customer management, respectively, and 3) The business value creation model of drinking water industry operators is visualized in a chart, consisting of the most influential electronic market as the bottom driving base, the business environment, knowledge management in the middle, and customer management promoted at the top level too. In addition, creating business value for the drinking water industry requires entrepreneurs to consist of finance, stakeholder relations, resources, and operations. The research

results are useful to the Food and Drug Administration, Ministry of Public Health, Ministry of Resources and Environment, and Office of Consumer Protection in formulating strategic policies to encourage drinking water entrepreneurs to add business value to benefit consumers.

keywords: The Business Value Creation; Drinking Water Entrepreneurs

บทนำ

ธุรกิจน้ำดื่มในประเทศไทยมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทุกปี มูลค่าการตลาดรวมสูงหลายหมื่นล้านบาท แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนไทยที่นิยมซื้อน้ำเพื่อการบริโภคกันมากขึ้น ธุรกิจน้ำดื่มเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนเริ่มแรกสูง แต่การพัฒนาเครื่องจักรและเทคโนโลยีการกรองน้ำที่มีการพัฒนาต่อเนื่องจนสามารถกรองน้ำได้สะอาดตามมาตรฐานช่วยลดต้นทุนเครื่องจักรและการผลิตต่อหน่วยให้ต่ำลง ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาดเพิ่มมากขึ้น ตลาดกว่า ร้อยละ 60 ถูกควบคุมโดยผู้ผลิตรายใหญ่ที่มีความได้เปรียบจากขนาด และมีการผลิตเครื่องดื่มประเภทอื่นควบคู่ด้วย เช่น น้ำอัดลม สุรา เบียร์ น้ำผลไม้ ฯลฯ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564)

ในปี พ.ศ. 2563 ตลาดน้ำดื่มในประเทศไทยมีมูลค่า 56,303.7 ล้านบาท ซึ่งมีมูลค่าเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.0 จากปีก่อนหน้า น้ำดื่มยังเป็นที่ต้องการสำหรับผู้บริโภคอยู่เสมอ เนื่องจากความต้องการน้ำดื่มบรรจุขวดในยุคโลกร้อนนี้มีมากขึ้น ประชากรที่เพิ่มขึ้น วิถีชีวิต พฤติกรรมการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไป สภาพอากาศ สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติก็แปรเปลี่ยน ประกอบกับสมัยนี้เป็นยุคที่ผู้บริโภคหันมาใส่ใจกับการดูแลสุขภาพ การกินมากขึ้น (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2562) คำนึงถึงความสะอาด คุณค่าสารอาหารที่ได้รับจากอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจน้ำดื่มเป็นธุรกิจที่น่าสนใจ มีผู้ประกอบการรายใหม่ๆ เข้ามาทำธุรกิจนี้ ปัจจุบันมีแบรนด์น้ำดื่มหลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภคที่มีความต้องการหลากหลายแต่ละบุคคล ด้วยมลภาวะจากแหล่งต่างๆ รวมถึงสถานการณ์น้ำกร่อยที่เกิดขึ้น ประกอบกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด -19 ยิ่งกระตุ้นให้ผู้บริโภคมองหาน้ำดื่มบรรจุขวดที่ช่วยในการดูแลสุขภาพมากขึ้น ต้องมีผลดีกับสุขภาพง่ายและสะดวกสบายในการซื้อ (ศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, สถาบันอาหาร 2564)

น้ำดื่มบรรจุขวดทั่วไป มีมูลค่าอยู่ที่ 44,805.2 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 80 เช่น น้ำเปล่า น้ำแร่ เป็นต้น จากยอดขายในปี 2563 มีมูลค่าอยู่ที่ 56,303.7 ล้านบาท ซึ่งเติบโตจากปี 2562 ประมาณร้อยละ 2.33 ผู้นำตลาดที่ครองส่วนแบ่งตลาดตามบริษัทและส่วนแบ่งตลาดตามแบรนด์อันดับแรก ได้แก่ บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ภายใต้แบรนด์ สิงห์ โดยครองตลาดตามแบรนด์ ร้อยละ 21.7 และครองตลาดส่วนแบ่งตลาดตามบริษัท ร้อยละ 24.2 เพราะผลิตด้วยระบบแบบปิด เพิ่มช่องทางการสั่งซื้อทางออนไลน์และเพิ่มการจัดส่ง อันดับที่สองได้แก่ บริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) ภายใต้แบรนด์ “คริสตัล” โดยครองส่วนแบ่งตลาดตามแบรนด์ และครองส่วนแบ่งตลาดตามบริษัท ร้อยละ 14.7 (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2562)

แม้ว่าน้ำดื่มจะเป็นเครื่องดื่มหลักที่ผู้บริโภคทั่วไปเลือกดื่มและจำเป็นต่อการดำรงชีวิต แต่รายได้ของตลาดน้ำดื่มก็มาจากกลุ่มร้านอาหารและกลุ่มนักท่องเที่ยวด้วยเหมือนกัน และจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19

ระลอกใหม่ กดดันกำลังซื้อของผู้บริโภคให้ระมัดระวังการใช้จ่าย อีกทั้งมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดที่มีข้อกำหนดห้ามรับประทานที่ร้านอาหารในบางพื้นที่ ทำให้การบริโภคเครื่องดื่มนอกบ้านน่าจะปรับตัวลดลง อีกทั้งผู้ประกอบการชะลอการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่และต้องปรับเปลี่ยนช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลให้ภาพรวมตลาดเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ในปี พ.ศ. 2563 ไม่สามารถกลับไปเติบโตได้ในระดับเดียวกับปี 2561- 2562 โดยมูลค่าตลาดน่าจะอยู่ที่ 1.97-1.99 แสนล้านบาท ปรับตัวดีขึ้น ร้อยละ 0.5-1.5 จากปี พ.ศ. 2563 ซึ่งสอดคล้องกับรายงาน Food Report 2564 จัดทำโดยสถาบันวิจัย Zukunftsinstitut ร่วมกับหนังสือพิมพ์ Lebensmittel Zeitung, foodservice และ gv-praxis ของเยอรมนีระบุว่า ผู้บริโภคจำนวนมากหันมาเลือกเครื่องดื่มทดแทนหรือเครื่องดื่มไร้แอลกอฮอล์ ผู้บริโภคส่วนหนึ่งชอบเครื่องดื่มแปลกใหม่ที่มีรสชาติหลากหลายมากขึ้น และไม่จำเป็นต้องเน้นแอลกอฮอล์เพียงอย่างเดียว การแข่งขันในตลาดเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ในปี พ.ศ. 2564 จะมีความเข้มข้นเพิ่มขึ้น และอาจได้เห็นกลยุทธ์ธุรกิจหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อเติมช่องว่างในตลาดเครื่องดื่มแบบดั้งเดิมหรือตอบโจทย์ตลาดเฉพาะกลุ่ม การมุ่งเน้นเจาะตลาดกลุ่มคนรุ่นใหม่ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่แตกต่างจากเดิม ให้คนรุ่นใหม่สามารถเข้าถึงได้มากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังต้องเผชิญปัจจัยท้าทาย ที่อาจกระทบต่อการปรับตัวของธุรกิจ นอกเหนือจากภาวะกำลังซื้อที่เปราะบาง ได้แก่ การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเครื่องดื่มตามปริมาณน้ำตาลครั้งที่ 3 และแนวโน้มการใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564)

อุตสาหกรรมน้ำดื่มในประเทศไทยมีความหลากหลายทั้งในด้านการผลิตและการบริโภค และเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมสนับสนุนต่างๆ อาทิ วัตถุดิบ (โดยเฉพาะน้ำตาล) และบรรจุภัณฑ์ ทำให้ไทยสามารถผลิตเครื่องดื่มนานาชนิดสนองความต้องการบริโภคในประเทศได้เพียงพอ มีการนำเข้าเฉพาะเครื่องดื่มระดับบนที่มีราคาแพงบางประเภท อาทิ ไวน์ วิสกี้ นอกจากนี้ ไทยยังสามารถส่งออกคิดเป็นประมาณ 10% ของปริมาณผลผลิตทั้งหมด การแข่งขันของอุตสาหกรรมน้ำดื่ม มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ด้วยปัจจัยหลักจากกลุ่มผู้บริโภคที่ใส่ใจด้านสุขภาพ กลุ่มการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ ที่ต้องการความสะดวกสบาย เช่นนี้ ธุรกิจน้ำดื่มควรมีการพัฒนาแบบการสร้างมูลค่า เพื่อทำให้ราคาเพิ่มสูงขึ้นจากปกติ การสร้างมูลค่าเพิ่มแบบง่ายๆ เริ่มจากการทำให้บรรจุภัณฑ์ (package) มีความน่าสนใจ สะดุดตา และเหมาะสมกับราคา การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ก็เป็นอีกหนทาง ที่นำพาให้สินค้าให้เพิ่มคุณค่าได้ ดังนั้น ราคาที่ตั้งมาจากมูลค่าเพิ่ม จึงเป็นราคาที่ตั้งโดยอิงกับความเชื่อของลูกค้า ที่เชื่อว่าสินค้าของเราดูดีมีคุณค่าคู่ควรกับราคาดังกล่าว มูลค่าของแต่ละสิ่งอาจมีความไม่แน่นอน สิ่งหนึ่งอาจมีมูลค่ามากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม และลักษณะ หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ตีมูลค่าแต่ละคน การสร้างมูลค่าเพิ่ม น้ำดื่มบรรจุขวดเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยผ่านการสร้างคุณค่าสำหรับลูกค้าที่ดีขึ้น (customer value) โดยมีขั้นตอนการผลิต หรือบริการที่ดีกว่า เพื่อการเป็นผู้นำในผลิตภัณฑ์นั้น ๆ นอกจากการสร้างแตกต่างในตลาดแล้ว มูลค่าเพิ่มจะเป็นตัวช่วยในการสร้างคุณค่าที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคที่สูงกว่า ซึ่งนำไปสู่ความมั่นใจในการตัดสินใจเลือก หรือซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น น้ำเปล่าหนึ่งขวด อาจมีมูลค่าเพียงเล็กน้อยเมื่อวางขายอยู่ในร้านค้าสะดวกซื้อ น้ำเปล่าอีกขวดวางขาย อยู่ทีเดียวกันถึงจะมีคุณสมบัติเหมือนกับน้ำเปล่าขวดแรก แต่มีการออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามดูมีราคาอาจมีมูลค่ามากกว่าน้ำเปล่าขวดแรก แต่เมื่อนำ

น้ำเปล่าขวดแรก ไปขายในพื้นที่กันดาร เช่น ทะเลทราย น้ำเปล่าขวดแรก อาจมีมูลค่าที่เพิ่มขึ้นสูงกว่าน้ำเปล่าขวดที่สองเป็นสิบเท่าก็ย่อมได้ เป็นต้น จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงรูปแบบการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม

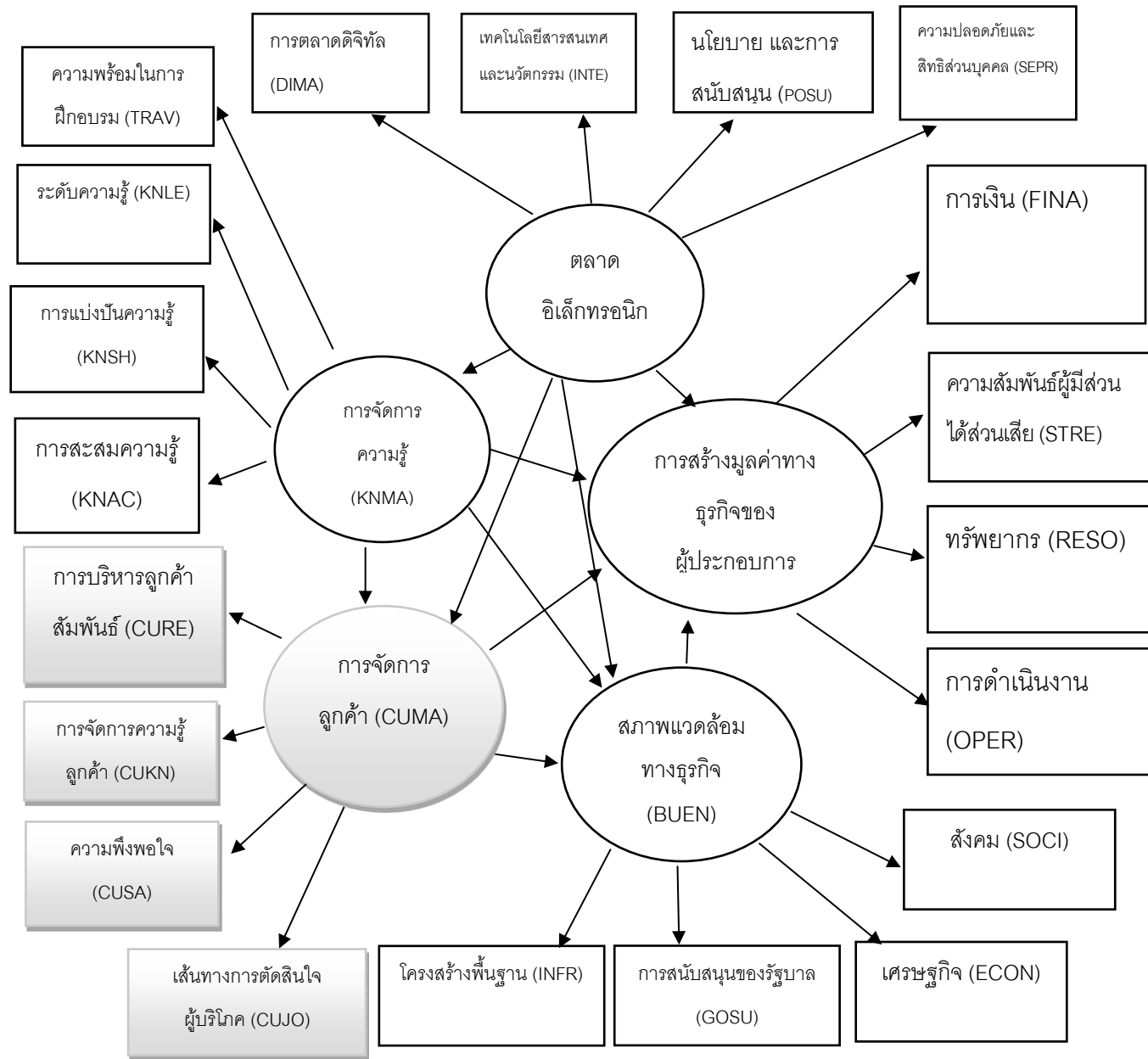
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม กลยุทธ์ทางการตลาด การจัดการความรู้ภายในองค์กร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของกลยุทธ์ทางการตลาด การจัดการความรู้ภายในองค์กร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ที่ส่งผลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจ
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม

สมมติฐานการวิจัย

1. การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการความรู้ การจัดการลูกค้า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ส่งผลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจ
2. การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการความรู้ การจัดการลูกค้า ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
3. การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการความรู้ ภายในองค์กร ส่งผลต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
4. การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อการจัดการความรู้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2562)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ ผู้บริโภคน้ำดื่มในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 730,536 คน กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 20 ตัวแปร คือ 20X20 เท่ากับ 400

ตัวอย่าง (Kline, 2005) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น Stratified Random Sampling คำนวณแบบสัดส่วน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนักงานเขต

2.2 เชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบน้ำดื่มของภาครัฐ จำนวน 3 ท่าน 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินคุณภาพน้ำดื่มภาครัฐ จำนวน 3 ท่าน 3) ระดับผู้บริหารทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 3 ท่าน 4) ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจน้ำดื่ม จำนวน 3 ท่าน และ 5) ผู้ที่มีความชำนาญด้านการสร้างมูลค่าให้กับสินค้า จำนวน 3 ท่าน รวมทั้งสิ้น 15 ท่าน รวมทั้งสิ้น 15 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3. เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการความรู้ การจัดการลูกค้า และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 35 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 -0.976 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวัดความตรง (Validity) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Source of Data) สำหรับความเชื่อมั่น (Reliability) ได้พิจารณาถึงแหล่งข้อมูลว่ามีความน่าเชื่อถือได้ (Credibility) การพึ่งพากับเกณฑ์อื่นๆ (Dependability) การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) และการไม่ลำเอียง (Bias) โดยข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดเทปเพื่อให้ได้บทสรุปของข้อคำถามในการสัมภาษณ์

3.3 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ค่าอิทธิพลรวม มีค่าน้อยเรียงลำดับที่เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงปริมาณ นำไปเป็นหัวข้อสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของตัวแปรแฝงทุกตัว

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	$\bar{X}$	SD	ลำดับที่	ระดับ ความสำคัญ
การสร้างมูลค่าทางธุรกิจ (VACR)	4.25	0.61	1	มากที่สุด
ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (EMER)	4.13	0.61	3	มาก
การจัดการความรู้ (KNMA)	4.12	0.61	5	มาก
การจัดการลูกค้า (CUMA)	4.12	0.60	4	มาก
สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (BUEN)	4.15	0.62	2	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (BUEN) มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) จัดเป็นลำดับ 1 นอกนั้น ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (EMER) การจัดการลูกค้า (CUMA) และ การจัดการความรู้ (KNMA) (4.12) ก็มีระดับความสำคัญมากที่สุดเหมือนกัน โดยจัดเป็นลำดับ 2,3 และ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงกันตามลำดับ $\bar{X} = 4.13, 4.12, 4.12$ ส่วนการสร้างมูลค่าทางธุรกิจ (VACR) มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$)

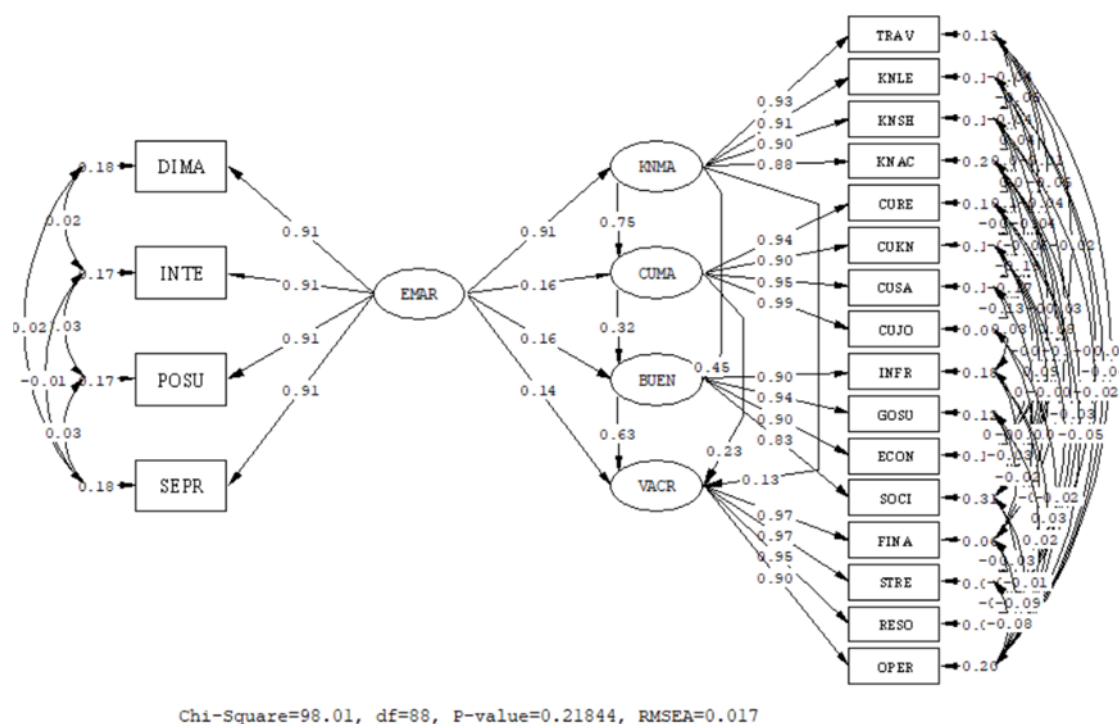
2. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของกลยุทธ์ทางการตลาด การจัดการความรู้ภายในองค์กร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ที่ส่งผลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจ โดยพิจารณาจากแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องพิจารณาค่าของแบบจำลองผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อน

ตารางที่ 2 แสดงค่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานของแบบจำลองทางเลือก

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตาม สมมติฐาน	แบบจำลอง ทางเลือก
1. Chi-square (χ^2)	*ต่ำใกล้ 0	731.94	98.01
	*เท่ากับ df	160	88
Relative Chi-square	ผลหาร(χ^2 / df) < 2.00	4.57	1.11
2. GFI	> 0.90	0.84	0.98
3. AGFI	> 0.90	0.80	0.94
4. RMR	เข้าใกล้ 0.00	0.012	0.005
5. RMSEA	< 0.05	0.095	0.017
6. CFI	*0.00-1.00	0.99	1.00
7. CN	> 200	116.87	492.98

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าของแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมการโครงสร้างที่เป็นการจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลักจากปรับค่าต่าง ๆ ของโมเดลแล้ว



ภาพที่ 2 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก (standardized solution)

จากภาพที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์มีค่าในเชิงบวกทุกตัว ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรแฝง จากค่า Beta และ Gamma

ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		EMAR	KNMA	CUMA	BUEN	VACR
KNMA	DE	0.91**	N/A	N/A	N/A	N/A
	IE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.91**	N/A	N/A	N/A	N/A
CUMA	DE	0.16**	0.75**	N/A	N/A	N/A
	IE	0.68**	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.84**	0.75**	N/A	N/A	N/A
BUEN	DE	0.16*	0.45**	0.32**	N/A	N/A

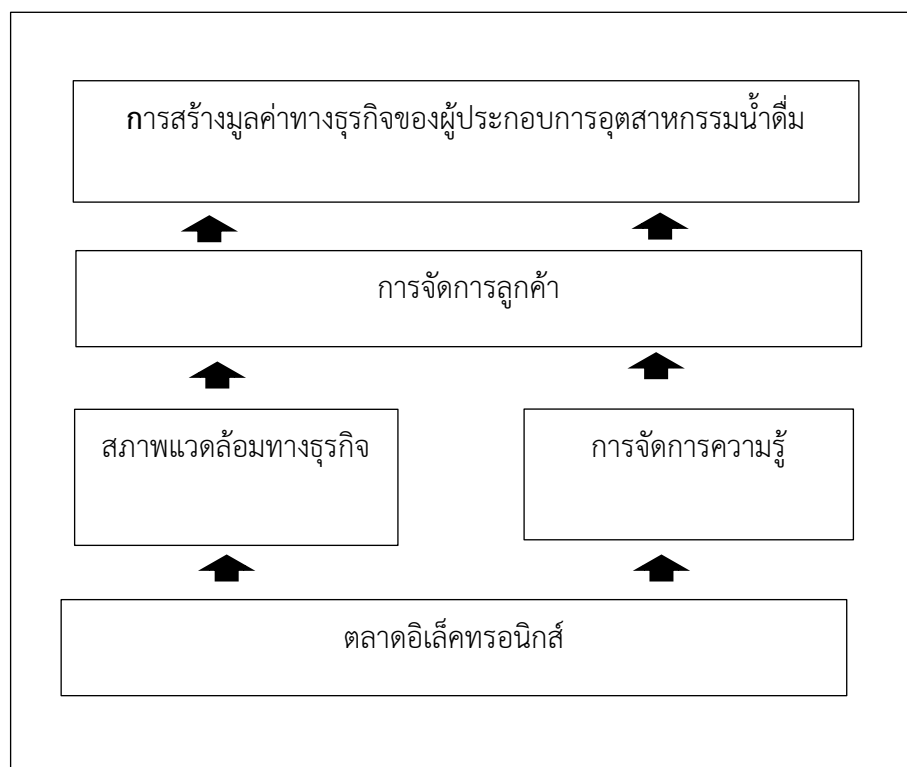
ตัวแปรตาม	ความ สัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		EMAR	KNMA	CUMA	BUEN	VACR
	IE	0.68**	0.24**	N/A	N/A	N/A
	TE	0.84**	0.69**	0.32**	N/A	N/A
VACR	DE	0.14*	0.13*	0.23**	0.63**	N/A
	IE	0.66**	0.46**	0.20**	N/A	N/A
	TE	0.80**	0.59**	0.43**	0.63**	N/A

Chi-Square= 98.03, df=88, p-value = 0.281, GFI=0.98, AGFI=0.94, RMR=0.005,

RMSEA=0.017, CFI=1.00, CN=492.98

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม (VACR) เรียงตามลำดับ 1 คือ ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (EMER) มีค่า 0.80 ลำดับ 2 คือ วัฒนธรรมองค์กร (BUEN) มีค่า 0.63 ลำดับ 3 คือ การจัดการลูกค้า (KNMA) มีค่า 0.59 และลำดับที่ 4 คือ การจัดการลูกค้า (CUMA) มีค่า 0.43 ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

3. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอรูปแบบการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม



ภาพที่ 3 ภาพแผนภูมิการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม

จากภาพที่ 3 พบว่า ภาพแผนภูมิการสร้างความมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม ที่ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีลักษณะดังแผนภูมิภาพประกอบด้วยตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานผลิตภัณฑ์อยู่ล่างสุด สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และการจัดการความรู้ อยู่ตรงกลาง และการจัดการลูกค้า ส่งเสริมอยู่ในระดับบนด้วย ทั้งนี้การกำหนดภาพแผนภูมิได้จากอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงทุกตัวที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อกัน

อภิปรายผล

การวิจัยรูปแบบการสร้างความมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม การอภิปรายผลข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอการอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานกับโมเดลสมการโครงสร้าง และอภิปรายผลคุณค่า ด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี ซึ่งผลตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อดังนี้

1. อภิปรายผลการทดสอบสมการโมเดลโครงสร้างวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลองทางเลือกอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

1.1 ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (EMAR) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการจัดการความรู้ (KNMA) มากที่สุดเท่ากับ 0.91 รองลงมาคือ ส่งผลทางตรงกับการจัดการลูกค้า (CUMA) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (BUEN) และการสร้างความมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม (VACR) เท่ากับ 0.16, 0.16 และ 0.14 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับการจัดการลูกค้า (CUMA) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (BUEN) และการสร้างความมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม (VACR) เท่ากับ 0.68, 0.68 และ 0.66 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มมีการทำการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการทำตลาดดิจิทัล มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาช่วยในกระบวนการผลิต มีนโยบายและการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการมีระบบรักษาความปลอดภัยของลูกค้าอันส่งผลทำให้เกิดการจัดการความรู้ การจัดการลูกค้า การจัดสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และการสร้างความมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มเพิ่มมากขึ้น

1.2 การจัดการความรู้ (KNMA) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการจัดการลูกค้า (CUMA) มากที่สุดเท่ากับ 0.75 รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (BUEN) และการสร้างความมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม (VACR) เท่ากับ 0.45 และ 0.13 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับการสร้างความมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม (VACR) และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (BUEN) เท่ากับ 0.46 และ 0.24 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มมีการจัดการความรู้ภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การวัดระดับความรู้ การแบ่งปันความรู้ และสะสมความรู้ของพนักงานจึงทำให้สามารถจัดการลูกค้าได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 การจัดการลูกค้า (CUMA) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (BUEN) และการสร้างความมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม (VACR) เท่ากับ 0.32 และ 0.23 ตามลำดับ และส่งผล

ทางอ้อมกับการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม (VACR) เท่ากับ 0.20 ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจาก ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มมีการจัดการลูกค้า โดยมีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีการจัดการความรู้ของลูกค้า การคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า และ มีการประเมินการตัดสินใจซื้อของลูกค้า จึงทำให้มีสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

1.4 สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (BUEN) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม (VACR) เท่ากับ 0.63 ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากจัดสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ดีขึ้นจะทำให้การสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. อธิบายคุณค่าด้วยระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี

จากการเสนอข้อค้นพบ และการอภิปรายผลตามที่นำเสนอมาแล้วนั้น มีข้อเสนอแนะที่จะนำมาเสนอต่อไปนี้ ผู้ศึกษาขอนำเสนอคุณค่าด้านต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ออกเป็นด้านคุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าทางด้านทฤษฎี ดังนี้

1. คุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method design) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการสร้างแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง (ioc) และทดสอบความเชื่อมั่น ของเครื่องมือ โดยใช้วิธีการคำนวณด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (cronbach's alpha) เมื่อการตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (structural equation model: SEM) ซึ่งถือเป็นเทคนิคทางสถิติที่สามารถวิเคราะห์ องค์ประกอบ (factor analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (path analysis) และการประมาณค่าพารามิเตอร์ ในการวิเคราะห์ถดถอย (regression analysis) ไว้ด้วยกันในรูปของสมการโครงสร้าง (SEM) การเลือกใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติเนื่องจากเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่ถือว่าทันสมัยและนิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ทุกค่า ด้วยการประมาณค่าเพียงครั้งเดียว สามารถวิเคราะห์โมเดลได้พร้อมกันและสามารถกำหนดให้ตัวแปรสังเกตได้มีความคลาดเคลื่อนได้ (dynamic) ทั้งนี้มีการทดสอบความตรงของโมเดลว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และการทดสอบไม่แปรเปลี่ยนโมเดล เมื่อกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยน ดังนั้นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง จึงเป็นเทคนิควิเคราะห์เชิงปริมาณที่ทันสมัยมีความถูกต้อง ทั้งในระเบียบวิธี และในเชิงเนื้อหาสาระเชิงวิชาการ มีการประเมินความพอเหมาะ ความพอดีของแบบจำลอง โดยใช้ดัชนีวัดความเข้ากันได้ของแบบจำลอง และมีการปรับเปลี่ยนแบบจำลอง

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบน้ำดื่ม ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินคุณภาพน้ำดื่ม ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หรือผู้ที่มีความชำนาญในการผลิตน้ำดื่มมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 15 คน

2. การวิจัยครั้งนี้ต้องอาศัยการทบทวนวรรณกรรม เพื่อเลือกตัวแปรที่เป็นผลจากทฤษฎี การทราบรูปแบบ และการตรวจสอบรูปแบบ ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ตามลำดับ ซึ่งทำให้การจัดเก็บข้อมูลจะต้องกระทำด้วยความ

รอบคอบและสมเหตุสมผล ผู้วิจัยต้องมีความรอบรู้ในเรื่องเรื่องและหลักการของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร โดยผู้วิจัยต้องคัดเลือกตัวแปร หรือองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม รวมถึงแนวทางรูปแบบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือองค์ประกอบที่สอดคล้องกับทฤษฎี และจะต้องสามารถนำโครงสร้างความสัมพันธ์นั้นมาตรวจสอบกับข้อมูลจริงที่เก็บรวบรวมมาได้ เพื่อยืนยันโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมมาได้ ซึ่งสามารถเป็นองค์ความรู้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจได้ศึกษา นำไปเป็น “รูปแบบการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม” ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถอธิบายผลความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทบทวนวรรณกรรม สำหรับคุณค่าด้านความสัมพันธ์ตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ดังนี้

2.1 การจัดการลูกค้า ประกอบด้วย ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการจัดการความรู้ลูกค้า ด้านความพึงพอใจ และด้านเส้นทางการตัดสินใจผู้บริโภค ซึ่งพิจารณาได้จากความพึงพอใจ มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดการความรู้ลูกค้า เส้นทางการตัดสินใจ และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพเกิดข้อค้นพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวต่อเนื่อง มีการอบรมพนักงานให้สามารถช่วยเหลือลูกค้า สร้างการรับรู้ที่ประทับใจแก่ผู้ใช้บริการให้กลับมาใช้ซ้ำซ้ำ และมีการวางแผนบริการที่ดี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกฤษฎา ฉันทนะ (2561) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสร้างมูลค่าเพิ่มในการพัฒนาโครงการที่พักประเภทโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการลูกค้า ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านความรู้ของลูกค้า ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านการตัดสินใจของลูกค้าส่งผลต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มในการพัฒนาโครงการที่พักประเภทโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร และผลงานวิจัยของ Freudenreich, Ludeke-Freund & Schaltegger (2020) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจ อาจเกิดจากปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจและเกิดการสร้างมูลค่าทางธุรกิจได้ประสบความสำเร็จ

2.2 การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านความพร้อมในการฝึกอบรม ด้านระดับความรู้ ด้านการแบ่งปันความรู้ และด้านการสะสมความรู้ ซึ่งพิจารณาได้จากการแบ่งปันความรู้ มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับความรู้ ความพร้อมในการฝึกอบรม และ การสะสมความรู้ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพเกิดข้อค้นพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มมีกระบวนการหรือการฝึกหัดสร้างความชำนาญของพนักงาน มีการสร้างแหล่งเรียนรู้ในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในองค์กร อุตสาหกรรมน้ำดื่ม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุทิศ ทาหอม (2662) ได้ศึกษารูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารพื้นถิ่นเพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ การวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดการความรู้ ด้านการฝึกอบรม ด้านความรู้ ด้านการแบ่งปันความรู้และด้านสะสมความรู้ส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารพื้นถิ่นเพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ และ ผลงานวิจัยของ Gianluca, Gloria, Gianluca, Giuseppina(2020) ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพของการสร้างมูลค่าที่ฝังอยู่ในกระบวนการทัศน์ของ Big Data เกิดจากการจัดการความรู้แก่ทรัพยากรในองค์กร และการแสวงหาประโยชน์อย่างจำกัด

2.3 สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการสนับสนุนของรัฐบาล ด้านเศรษฐกิจ และด้านด้านสังคม ซึ่งพิจารณาได้จากการสนับสนุนของรัฐบาล มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ โครงสร้างพื้นฐาน และสังคม ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพเกิดข้อค้นพบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม มีการใช้เทคโนโลยีที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ ได้รับการสนับสนุนของภาครัฐรัฐโดยการสร้างสรรคนโยบายใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ พื้นฐานเศรษฐกิจระดับมหภาคอยู่ในระดับดี และมีการปรับตัวและปรับทัศนคติไปสู่ยุคดิจิทัล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศศิพร ต่ายคำ (2560) ได้ศึกษาการเพิ่มมูลค่าของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การสนับสนุนของภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมส่งผลต่อ การเพิ่มมูลค่าของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดราชบุรี และผลการวิจัยของปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การสนับสนุนของภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมส่งผลต่อ การเพิ่มมูลค่าของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดราชบุรี และผลการวิจัยของ Zauskova & Reznickova (2020) ผลการวิจัยพบว่า การนำเสนอนวัตกรรมเชิงนิเวศช่วยการจัดสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโดยใช้เครื่องมือสร้างสรรค์ในการสื่อสารการตลาดออนไลน์ นวัตกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏการณ์อยู่ในทุกกิจกรรมทางธุรกิจ และกระบวนการสร้างมูลค่าทางธุรกิจ

2.4 ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านการตลาดดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม ด้านนโยบายและการสนับสนุน ด้านความปลอดภัยและสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จาก เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือการตลาดดิจิทัล นโยบายและการสนับสนุน และความปลอดภัยและสิทธิส่วนบุคคล ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพเกิดข้อค้นพบว่า อุตสาหกรรมน้ำดื่มมี กลยุทธ์ในการทำการตลาดออนไลน์ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการทำการตลาด มีกฎหมายการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานว่าด้วยสิทธิส่วนบุคคล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปัจจัยที่การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตลาดดิจิทัล เทคโนโลยี นโยบายและการสนับสนุน และระบบความปลอดภัยส่งผลต่อการเพิ่มเพิ่มมูลค่าสินค้าและเพิ่มมูลค่าช่องทางการตลาดผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทอผ้าไหมลูกแก้ว ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอชูขัน จังหวัดศรีสะเกษ และผลงานวิจัยของ Sanchez & Ricart (2020) ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิจัยพบว่าการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับการตลาดดิจิทัล

2.5 การสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม ด้านการเงิน ด้านสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านทรัพยากร และด้านการดำเนินงาน ซึ่งพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การเงิน ทรัพยากร และ การดำเนินงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพเกิดข้อค้นพบว่า อุตสาหกรรมน้ำดื่ม มีแหล่งเงินทุนที่เข้าถึงได้ง่าย มีเครือข่ายที่ส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน พนักงานมีการพัฒนาองค์ความรู้ตลอดเวลา และมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้ทันต่อยุคสมัย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรวิศา สมเกียรติกุล (2562) ได้ศึกษาการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจข้าวหอมไชยาพันธุ์พื้นเมืองในอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี และผลการวิจัยของ1) การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจข้าวหอมไชยาพันธุ์พื้นเมืองในอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก ในด้าน ผลกำไร ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านกระบวนการจัดการภายใน ผลการวิจัยของ Laukkanen & Tura (2020) ผลการวิจัยพบว่า

โมเดลการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจที่ยั่งยืน ที่ต้องประกอบได้ด้วย การเงินที่ดี การมีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบริหารงานที่ดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ด้านวิชาการและด้านนโยบาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การจัดการลูกค้า การจัดการความรู้ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และ ตลาดอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม โดยผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรแต่ละตัวแปร ผลการทดสอบที่ได้มีทั้งตัวแปรที่ส่งผลทางตรงและตัวแปรที่ส่งผลต่อกันทางอ้อม ซึ่งอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อกันโดยตรง หมายถึง ตัวแปรที่มีค่าระดับความสัมพันธ์มากขึ้น ย่อมส่งผลที่เกิดขึ้นมากตามด้วย สำหรับตัวแปรส่งผลทางอ้อม หมายถึง ตัวแปรไม่สามารถเพิ่มค่าระดับความสัมพันธ์ได้โดยตรง แต่อาศัยปัจจัยอื่นเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุนเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีค่าระดับเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ยกตัวอย่าง การจัดการความรู้ส่งผลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีการจัดการความรู้ภายในองค์กรที่ดีเพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มเพิ่มขึ้นด้วย และการจัดการลูกค้าส่งผลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีการจัดการลูกค้าได้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นย่อมส่งผลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม เพิ่มขึ้นด้วย

1) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 1 การจัดการลูกค้า ประกอบด้วย ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการจัดการความรู้ลูกค้า ด้านความพึงพอใจ และด้านเส้นทางการตัดสินใจผู้บริโภค

ข้อค้นพบ: ความพึงพอใจ มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดการความรู้ลูกค้า เส้นทางการตัดสินใจ และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ: ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มควรมีการบริหารจัดการลูกค้าโดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

2) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 2 การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ด้านความพร้อมในการฝึกอบรม ด้านระดับความรู้ ด้านการแบ่งปันความรู้ และด้านการสะสมความรู้

ข้อค้นพบ: การแบ่งปันความรู้ มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับความรู้ความพร้อมในการฝึกอบรม และ การสะสมความรู้ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ: ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มควรระบบการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อให้พนักงานที่มีความรู้ในองค์กรมีการแบ่งปันความรู้และการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น

3) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 3 สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการสนับสนุนของรัฐบาล ด้านเศรษฐกิจ และด้านด้าน

ข้อค้นพบ: การสนับสนุนของรัฐบาล มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ เศรษฐกิจ โครงสร้างพื้นฐาน และสังคม ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ: ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล เพื่อเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 4 ตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านการตลาดดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม ด้านนโยบายและการสนับสนุน ด้านความปลอดภัยและสิทธิส่วนบุคคล

ข้อค้นพบ: เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือการตลาดดิจิทัล นโยบายและการสนับสนุน และความปลอดภัยและสิทธิส่วนบุคคล ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ: ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อลดต้นทุนในการทำงาน และการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว

5) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 5 การสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม ด้านการเงิน ด้านสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านทรัพยากร และด้านการดำเนินงาน

ข้อค้นพบ: ความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การเงิน ทรัพยากร และ การดำเนินงาน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ: ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มควรมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน และลูกค้า เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างกัน และขับเคลื่อนการสร้างมูลค่าทางธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มเพื่อต่อยอดจากงานวิจัยในครั้งนี้ ลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยกลยุทธ์การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด เป็นต้น

2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างมูลค่าทางธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่ม เช่น ปัจจัยด้านการผลิต ปัจจัยด้านโลจิสติกส์ เป็นต้น

3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มเพื่อให้ถึงองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำดื่มมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา ฉัตรนะ. (2561). รูปแบบการสร้างมูลค่าเพิ่มในการพัฒนาโครงการที่พักประเภทโฮสเทลใน กรุงเทพมหานคร. *วารสารสถาปัตยกรรม*, 8(2), 89 -102.
- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *วิธีบริโภคน้ำประปาอย่างปลอดภัย*. กรุงเทพฯ: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- วิศรา สมเกียรติกุล. (2562). การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจข้าวหอมไชยาพันธุ์พื้นเมืองในอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 9(2), 250-263.
- ศศิพร ต่ายคำ. (2560). การเพิ่มมูลค่าของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดราชบุรี. *วารสารการพัฒนา*, 8(1), 222-236.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). *ตลาดเครื่องดื่มไร้แอลกอฮอล์*. กรุงเทพฯ: กสิกรไทย.
- ศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. (2564). *แนวโน้มอุตสาหกรรมอาหารไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันอาหาร.
- อุทิศ ทาหอม. (2662). รูปแบบการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์อาหารพื้นถิ่นเพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ. *วารสารพัฒนาสังคม*, 20(2), 35-60.
- Freudenreich, B., Lüdeke-Freund, F. & Schaltegger, S. (2020). A Stakeholder Theory Perspective on Business Models: Value Creation for Sustainability. *Journal of Business Ethics*, 166, 3–18.
- Giniuniene, J., & Jurksiene, L. (2015). Dynamic capabilities, innovation and organizational learning: Interrelations and impact on firm performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 213, 985–991.
- Laukkanen, M. & Tura, N. (2020). The potential of sharing economy business models for sustainable value creation. *Journal of Cleaner Production*, 253, 120004.
- Sanchez, P., & Ricart, J. E. (2020). Business model innovation and sources of value creation income markets. *European management review*, 7(3), 138-154.
- Zausková, A., & Rezníckova, M. (2020). SoLoMo marketing as a global tool for enhancing awareness of eco-innovations in Slovak business environment. *Equilibrium. Quarterly. Journal of Economics and Economic Policy*, 15(1), 133–150.

การขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อ

The Propulsion of seamless care system development for the elderly in Community

สุทธาทิพย์ จันทรักษ์

Suthatip Chantarak

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

Department of Health Service Support, Ministry of Public Health, Thailand

Corresponding Author, E-mail: pasuta.c9@gmail.com

Received: April 4, 2024 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) บริบทและสถานการณ์การดูแลผู้สูงอายุในชุมชน 2) กระบวนการนำนโยบายการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ และ 3) รูปแบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อเพื่อผู้สูงอายุสุขภาพดี ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 30 ราย โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วยผู้รับผิดชอบงานด้านผู้สูงอายุในพื้นที่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์วิจัย

ผลการศึกษาพบว่า 1) จำนวนผู้สูงอายุมีเพิ่มขึ้น สุขภาพของผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีโรคเรื้อรังที่หลากหลาย ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต มีโครงสร้างครอบครัวที่เป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ผู้ดูแลในครอบครัวมีจำกัด ส่งผลกระทบต่อผู้ดูแลและครอบครัวทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม อารมณ์และสุขภาพ 2) กระบวนการนำนโยบายการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุมีปัจจัยสำคัญหลายประการ อาทิ การดำเนินกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุ การส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ มาตรการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ การติดตามการดำเนินงาน และการประเมินผล เป็นต้น 3) รูปแบบการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ก) หน่วยงานภาครัฐในระดับนโยบายส่วนกลางควรมีนโยบายที่ชัดเจน ข) ควรสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ค) ควรให้หน่วยงานในระดับพื้นที่ในชุมชนเป็นแกนกลางขับเคลื่อนนโยบาย เช่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ง) สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุทั้งในครอบครัว ชุมชนและสังคม ในการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมภายในชุมชน และ จ) ควรให้ความรู้แก่ ครอบครัว และญาติในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุที่เพียงพอต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การขับเคลื่อนการพัฒนา; ระบบการดูแลแบบไร้รอยต่อ; ผู้สูงอายุในชุมชน

Abstract

The objectives of this article were to study 1) the context and situation of the propulsion of seamless care the elderly in community 2) policy implementation of the propulsion of seamless care system development the elderly in community and 3) model of the propulsion of seamless care system development the elderly in community for healthy. This study applied qualitative methodology, the tool was an interview form, in which data were obtained through indept interviews of 30 key informants by purposive selection methods including staff of health management and responsibility in elderly care in community. The data were analyzed by content analysis, and presenting the results according to the research objectives.

The result revealed that the context and situation of the propulsion of seamless care system development the elderly in community are the problem of the quantity of aging problem health including the deterioration of health ,quality of life are decline. 2) the process of policy implementation in the community were several important facts, such as carrying out activities to care for the elderly in the community, promoting the health of the elderly in the community, the measures to promote and evaluation of the propulsion of seamless care system development the elderly in community for healthy. 3) an effective guidelines the propulsion of seamless care system development for the elderly in community were (a) the clear policy of central public agency (b) developpe participation of the propulsion of seamless care system for the elderly in community by public agency is the center including private and civil society (c) should the local Government be center of the propulsion of seamless care system for the elderly in community. (d) support the participation of the elderly both in the family, community and society to social activity and (e) should provide knowledge to aging and their family about health care for the elderly continuous.

Keywords: Propulsion Development; Seamless care system; Elderly in Community

บทนำ

จากโครงสร้างประชากรที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุ” (Aging Society) โดยปัจจุบันพบว่าทั่วโลกมีประชากรสูงอายุหรือคนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากถึง 962 ล้านคน (ร้อยละ 13 ของประชากรโลกทั้งหมด 7,550 ล้านคน) และประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์แล้วในปี 2561 และจะกลายเป็นสังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี 2568 โดยมีการคาดการณ์ว่าจะมีผู้สูงอายุประมาณ 20 ล้านคน และที่สำคัญคือกลุ่มประชากรสูงอายุตอนปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) จะเพิ่มขึ้น 3.5 ล้านคนในอีก 20 ปีข้างหน้า ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของประชากรที่ต้องอยู่ในวัยพึ่งพิงทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม (สำนักงานคณะกรรมการ

พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) โดยประเทศไทยมีการเตรียมความพร้อมสำหรับประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในระดับนโยบาย ตามแผนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ อาทิ การจัดสรรงบประมาณของรัฐ การเตรียมความพร้อมของครอบครัว ชุมชน สังคม และการใช้ชีวิตผู้สูงอายุได้รับการคุ้มครองและสวัสดิการตามสิทธิหน้าที่ของการเป็นพลเมือง และได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลุ่มผู้สูงอายุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ว่า “บุคคลที่มีอายุเกินหกสิบปีบุรณและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพและบุคคลผู้ยากไร้ย่อมมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) และได้กำหนดให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดูแลรับผิดชอบในมิติด้านสังคมและวิถีชีวิต ส่วนกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบในมิติด้านสุขภาพ โดยโรงพยาบาลทุกระดับดำเนินการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุที่มีความครอบคลุมตั้งแต่การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การค้นหาผู้ป่วย การรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล การฟื้นฟูสภาพและการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ซึ่งที่ผ่านมาพบว่า สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ดีพอสมควรแต่ยังมีส่วนขาดในการดูแลไม่ครอบคลุม ทั้งในด้านกิจกรรม ปริมาณและคุณภาพบริการ ส่วนหนึ่งอันเนื่องมาจากสถานการณ์ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงมีจำนวนมากขึ้นกว่าวัยอันควร การขาดระบบรองรับการดูแลและส่งเสริมสุขภาพตั้งแต่วัยก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ จนถึงวัยสูงอายุตามศักยภาพ ขาดการชะลอความเสื่อมของร่างกายและโรคที่สามารถป้องกันได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรมและเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุอีกด้วย ซึ่งหากขาดระบบการดูแลต่อเนื่องรองรับในชุมชนที่ดี อาจส่งผลทำให้ขาดการดูแลฟื้นฟูสภาพเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ฟื้นกลับมาปกติหรือเกิดปัญหาจากความเสื่อมของร่างกายส่งผลให้เกิดภาวะทุพพลภาพและข้อจำกัดในการดำรงชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุมากขึ้น (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ, 2563) ดังนั้น จากสภาพปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ซึ่งพบว่าจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอีกมาก เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการ และได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมเพียงพอ โดยมุ่งส่งเสริมให้ครอบครัวและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุในทุกกลุ่มที่บ้านได้อย่างดีและต่อเนื่อง (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

ที่ผ่านมา ประเทศไทยมีนโยบายและมาตรการเพื่อแก้ปัญหาด้านการดูแลผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ ตลอดมา และมีหลากหลายภาคีและองค์กรที่เกี่ยวข้อง จากการกำหนดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่กล่าวถึง การพัฒนาศักยภาพคนตามช่วงวัยและการปฏิรูประบบเพื่อสร้างสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพไว้ 4 ด้านคือ (1) การพัฒนาศักยภาพคนในทุกช่วงวัยให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศ โดยในวัยผู้สูงอายุให้มีการทำงานที่เหมาะสมตามศักยภาพและประสบการณ์ มีรายได้ในการดำรงชีวิต มีการสร้างเสริมและฟื้นฟูสุขภาพเพื่อป้องกันหรือชะลอความทุพพลภาพและโรคเรื้อรังต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดภาระแก่ปัจเจกบุคคล ครอบครัว และระบบบริการสุขภาพ (2) การยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพเท่าเทียมและทั่วถึง (3) การพัฒนาด้านสุขภาพโดยส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการแพทย์ เพื่อรองรับการเป็นสังคมผู้สูงอายุทั้งในด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ยกระดับการบริหารจัดการระบบสุขภาพเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว และ (4) การสร้างสภาพแวดล้อมและนวัตกรรมที่เอื้อต่อการดำรงชีพในสังคมสูงวัย โดยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและความจำเป็นทางกายภาพให้เหมาะสมกับวัย และการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งในด้านการจัดบริการสุขภาพและสวัสดิการ

สังคมอย่างบูรณาการ โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาชุมชนที่มีศักยภาพและความพร้อมให้เป็นต้นแบบของการดูแลผู้สูงอายุเพื่อขยายผลไปสู่ชุมชนอื่น ตลอดจนการพัฒนานวัตกรรมในการใช้ชีวิตประจำวันสำหรับผู้สูงอายุ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

จากความสำคัญของการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในชุมชนดังกล่าวข้างต้น และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม การกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างพลังทางสังคม ในประเด็นแผนย่อยการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย การส่งเสริมการเตรียมการก่อนสูงอายุ เพื่อให้สูงวัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มบทบาททางเศรษฐกิจและสังคมสูงอายุ รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อรองรับสังคมสูงวัยของประเทศไทยในอนาคตอันใกล้ ดังนั้น การพัฒนาการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อจึงเป็นการวางระบบบริการที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมและป้องกันสุขภาพผู้สูงอายุ โดยเฉพาะเรื่อง การป้องกันพลัดตกหกล้มในผู้สูงอายุ โภชนาการสำหรับผู้สูงอายุ การดูแลสุขภาพช่องปากในผู้สูงอายุ และการป้องกันภาวะสมองเสื่อม สามารถช่วยเติมเต็มช่องว่างระหว่างบริการที่บ้านกับโรงพยาบาล ลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพในการไปโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพไร้รอยต่อ และมุ่งเน้นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุและครอบครัว โดยมีกรอบแนวคิดการพัฒนารูปแบบการจัดบริการ (Redesign Service Delivery) ในระดับชุมชนสำหรับพื้นที่นำร่อง และยึดตามข้อเสนอขององค์การอนามัยโลก (WHO) ที่เป็นแกนหลัก กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการขับเคลื่อนงานสาธารณสุขมูลฐาน โดยการสร้างเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดการพึ่งพาตนเอง หรือการดูแลสุขภาพของตนเองและชุมชน จึงได้จัดทำ โครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อ ภายใต้แผนงานบูรณาการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย ประจำปีงบประมาณ 2564 ในเป้าหมายที่ 2 ผู้สูงอายุมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สุขภาพ สังคม และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยมุ่งหมายที่จะสร้างรูปแบบการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่เกิดจากการเห็นความสำคัญของทุกภาคส่วน ก่อเกิดเป็นการสานนโยบายภายในชุมชน โดยการมีส่วนร่วมจากประชาชนในชุมชนทุกภาคส่วนขึ้น จากที่มาดังกล่าว จึงเป็นแนวคิดสำคัญที่ผู้วิจัยได้นำมากำหนดประเด็นการวิจัยโดยได้บูรณาการจากแนวคิดการพัฒนาระบบสุขภาพภาคประชาชนที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการออกแบบเพื่อพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อ มาพัฒนาเพื่อให้ได้แนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาบริบทและสถานการณ์การดูแลผู้สูงอายุในชุมชน สภาวะสุขภาพด้านความเสื่อมถอยของผู้สูงอายุในชุมชนของพื้นที่ศึกษา
- 2) เพื่อศึกษากระบวนการนำนโยบายการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่
- 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อเพื่อผู้สูงอายุสุขภาพดี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ : ความหมาย และความสำคัญ

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2002) ให้ความหมาย ผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับองค์การสหประชาชาติซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีหรือมากกว่าเมื่อนับตามวัย หรือหมายถึง ผู้เกษียณอายุจากการทำงานเมื่อนับตามสภาพเศรษฐกิจ หรือหมายถึง ผู้ที่สังคมยอมรับว่าสูงอายุจากการกำหนดของสังคมหรือวัฒนธรรม ในประเทศที่พัฒนาแล้วมักจะใช้เกณฑ์ที่อายุ 65 ปี

โดยการจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุตามศักยภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้ประยุกต์เกณฑ์การประเมินความสามารถในการดำเนินชีวิตประจำวัน ดัชนีบาร์ธเอลเอดีแอล (Barthel ADL Index) ดังนี้ (อัญชิษฐา ศิริคำเพ็ง และภักดี โพธิ์สิงห์, 2560)

กลุ่มที่ 1 ติดสังคม ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ ช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม ชุมชนได้ สามารถเดินขึ้นบันไดเองโดยไม่ต้องช่วยเหลือ เดินออกนอกบ้านได้ เดินตามลำพังบนทางเรียบได้ รับประทานอาหารด้วยตนเองได้ดี ใช้ส้อมด้วยตนเองได้อย่างเรียบร้อย

กลุ่มที่ 2 ติดบ้าน ผู้สูงอายุกลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้บ้าง ไม่สามารถเดินตามลำพังบนทางเรียบได้ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือ ต้องการความช่วยเหลือขณะรับประทานอาหาร ต้องการความช่วยเหลือพาไปห้องน้ำ

กลุ่มที่ 3 ติดเตียง ผู้สูงอายุที่ป่วยและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ พิกัด/ทุพพลภาพไม่สามารถย้ายตนเองขณะนั่งได้ ไม่สามารถหยิบได้ในท่านอน การรับประทานอาหารกลืนลำบาก แม้ว่าผู้ดูแลจะป้อนอาหารให้ ต้องขยับภายในท่านอนหรืออยู่บนเตียง สวมใส่ผ้าอ้อมตลอดเวลา ต้องเปลี่ยนผ้าอ้อมประจำ

การเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ จากการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายของแต่ละคนจะเกิดขึ้นไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างที่สำคัญ อาทิ กรรมพันธุ์ โรคหรือความเจ็บป่วย สิ่งแวดล้อมหรือสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ เช่น ดิน ฟ้า อากาศ อาหาร อาชีพ ความเครียด การออกกำลังกาย การพักผ่อน ฯลฯ ซึ่งหากผู้สูงอายุดูแลสุขภาพร่างกาย และปฏิบัติตนอย่างถูกต้องแล้ว ก็จะช่วยชะลอความเสื่อมของร่างกายได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในผู้สูงอายุ สามารถจำแนกได้เป็น (1) การเปลี่ยนแปลงของระบบในร่างกาย จนส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกาย (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์, 2553) (2) การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจและอารมณ์ เมื่อร่างกายเปลี่ยนแปลงไปตามวัยที่เพิ่มขึ้น อารมณ์และจิตใจย่อมมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เช่น การสูญเสียต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การสูญเสียสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การสูญเสียสัมพันธภาพภายในครอบครัว ล้วนส่งผลต่อการพัฒนาทางจิตของผู้สูงอายุโดยทั่วไปที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ (พรรณี สมเทศน์, 2552) (3) การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม อาทิ การเกษียณอายุ เป็นการสูญเสียตำแหน่งหน้าที่การงาน และรวมทั้งเกียรติและสิทธิต่าง ๆ ด้วย ซึ่งอาจส่งผลต่อการปรับตัวให้เข้ากับสมาชิกในครอบครัว การขาดความสัมพันธ์จากเพื่อนและผู้ร่วมงาน เป็นต้น

สถานการณ์การดูแลผู้สูงอายุในระดับสากล

การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (The Global Goals for Sustainable Development) ในช่วงปี พ.ศ. 2543 – 2573 ขององค์การสหประชาชาติ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพคือ เป้าหมายที่ 3 สร้าง

หลักประกันการมีสุขภาพที่ดี และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในทุกช่วงวัย (Our World in Data team, 2023) โดยยังมีแผนปฏิบัติการระหว่างประเทศมาดริดว่าด้วยเรื่องผู้สูงอายุ (The Madrid International Plan of Action on Ageing) ได้กำหนดเป้าหมายหลักของการพัฒนาผู้สูงอายุใน 3 ประเด็น (1) ผู้สูงอายุกับการพัฒนา (Older Persons and Development) เน้นการพัฒนานโยบายแห่งรัฐเพื่อสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับผู้สูงอายุ ร่วมกับการส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้สูงอายุ รวมทั้งการให้โอกาสที่กว้างขวางในการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ (2) การส่งเสริมสุขภาพและสุขภาวะให้กับผู้สูงอายุ (Health and Well-being into Old Age) ให้ความสำคัญในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็นและหลากหลายสำหรับผู้สูงอายุ (3) การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ (Ensuring, Enabling and Supportive Environment) เน้นความสำคัญในเรื่องที่พักอาศัย และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัย การดำรงชีวิตประจำวัน รวมถึงบริการสาธารณะด้านต่างๆ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงการดูแลผู้สูงอายุ โดยให้ความสำคัญกับการพึ่งพาตนเองของผู้สูงอายุได้ยาวนานที่สุด ต่อมาองค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2002) ได้เปลี่ยนมุมมองใหม่ว่า สังคมสูงวัยเป็นโอกาสไม่ใช่วิกฤต และได้เสนอแนวคิด การสูงวัยอย่างมีพลัง” (Active Aging) ที่มุ่งเน้น 1) มิติด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ (Health) 2) มิติด้านการสร้างสรรค์ และการบูรณาการให้การสนับสนุนทางสังคม (Social Integration) สามารถมีส่วนร่วมเป็นพลังในการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมได้ตามความต้องการและศักยภาพที่มีอยู่ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึงระบบสุขภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี ปลอดภัยและมั่นคง 3) มิติการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (Participation) มีส่วนร่วมกับชุมชนและความเป็นอยู่ที่ดีหลังจากปี พ.ศ. 2558 (World Health Organization, 2002) แนวคิด ผู้สูงวัยที่มีสุขภาพ หรือ ผู้สูงวัยที่มีสุขภาพดี (Healthy Ageing) เป็นแนวคิดที่ เริ่มในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) โดยองค์การอนามัยโลก (WHO) โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ ส่งเสริมการพัฒนาและการคงอยู่ของความสามารถในการทำหน้าที่ (Functional Ability) เพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นกระบวนการในการรักษาความสามารถในการทำงานเพื่อให้มีความเป็นอยู่ที่ดีในวัยสูงอายุ การส่งเสริมการคงอยู่ของศักยภาพภายในของบุคคล (Intrinsic Capacity) และ ความสามารถในการทำหน้าที่ (Functional Ability) ของบุคคล โดยครอบคลุมแนวคิดของคำว่า “สุขภาพ” ใน 4 องค์ประกอบ คือ สุขภาพด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ

การดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ได้มีรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุที่สำคัญ โดยแต่ละรูปแบบต่างมุ่งเน้นเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ อาทิ การดูแลแบบบูรณาการที่ยึดคนเป็นศูนย์กลาง (Generic Care Pathway Person - Centered Assessment and Pathways in Primary Care) และ การดูแลสุขภาพแบบไร้รอยต่อ (Seamless Care) ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงบูรณาการให้บริการสุขภาพในทุกมิติ ตั้งแต่สร้างเสริมสุขภาพ คัดกรองและการป้องกันโรค (Disease prevention and health promotion) ในผู้ที่แข็งแรงไม่มีการเจ็บป่วย หรือ ประชากรที่อยู่ในวัยสูงอายุ (Pre-ageing population) จนถึงการรักษาและป้องกันโรคการกลับเป็นซ้ำ รวมถึงการดูแลระยะยาวในชุมชน (Long-term care) ซึ่งต้องอาศัยทรัพยากรจากทางชุมชนและครอบครัวเข้ามาช่วยเหลือเพิ่มเติม จนถึงช่วงท้ายของชีวิต (End of life) (วชิรพันธ์ ศิริกุล, มปป.)

การขับเคลื่อนนโยบายการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในชุมชน

การพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพที่ไร้รอยต่อ โดยเชื่อมโยงบริการปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิเข้าด้วยกัน เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุให้เข้าถึงบริการมากขึ้น ในรูปแบบเครือข่ายแทนการขยายโรงพยาบาลเป็นรายแห่ง โดยใช้หลักการ “เครือข่ายบริการที่ไร้รอยต่อ” มีเป้าหมายสำคัญคือ ลดอัตราตาย อัตราป่วย ลดระยะเวลารอคอยมาตรฐานการบริการ การเข้าถึงบริการ และลดค่าใช้จ่าย โดยกระทรวงสาธารณสุขได้จัดบริการเชิงรุกขึ้น ในปี พ.ศ. 2558 ในโครงการ “ทีมหมอครอบครัว” (Family Care Team) เป็นระบบการดูแลสุขภาพประชาชนเพื่อยกระดับระบบบริการปฐมภูมิ พร้อมนำ “หลักเวชศาสตร์ครอบครัว” (Family Medicine) มาเป็นแนวคิดหลักเพื่อบูรณาการระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิเดิมที่ใช้แนวคิด “ระบบสาธารณสุขมูลฐาน” (Primary Health Care) โครงการพัฒนาระบบการแพทย์ปฐมภูมิและเครือข่ายระบบสุขภาพระดับอำเภอ (District Health System: DHS) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นโดยหลักการ “พื้นที่เป็นฐาน ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” มีการบูรณาการทรัพยากรภายใต้บริบทของพื้นที่ ผ่านกระบวนการสำคัญเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนพึ่งตนเองได้ มีเป้าหมายร่วมเพื่อสุขภาพของประชาชน ทั้งนี้การออกแบบระบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุของไทยเน้นการคัดกรองในชุมชนเป็นระบบการดูแลที่ไม่ได้เน้นการป่วยเป็นโรค ผู้วิจัยพบว่ายังมีความท้าทายในประเด็นความไร้รอยต่อของการดูแลระหว่างหน่วยปฐมภูมิ กับ หน่วยทุติยภูมิ นอกจากนี้ยังมีประเด็นท้าทายในระบบสุขภาพแบบไร้รอยต่อในเรื่องการสนับสนุน การเพิ่มศักยภาพในการดูแลจัดการผู้สูงอายุในชุมชน และความชัดเจนของ Single Point of Access และ Continuum of Care ที่จำเป็นต้องมีการกำหนดบทบาทของหน่วยบริการ และบูรณาการเป้าหมายโดยยึดคนและชุมชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายด้านสุขภาพไปปฏิบัติ โดยเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในทีมจัดการสุขภาพในชุมชนสังกัดหน่วยงานภาครัฐ ในพื้นที่ 6 จังหวัด คือ ลพบุรี เพชรบูรณ์ สระบุรี นครราชสีมา ระยอง และตรัง จังหวัดละ 5 คน รวมผู้ให้ข้อมูล 30 คน ใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการในการดำเนินงานดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่เป้าหมาย เพื่อทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ความรู้ และนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติจริง และนำเสนอแนวทางการพัฒนานำไปสู่การแก้ปัญหาและการปฏิบัติจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มข้อมูล (Categorization) ประกอบการแปลความหมาย (Interpretation) ตามวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วสรุปผลการศึกษาเพื่อนำเสนอต่อไป

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 บริบทและสถานการณ์การดูแลผู้สูงอายุในชุมชน สภาวะสุขภาพด้านความเสื่อมถอยของผู้สูงอายุในชุมชนของพื้นที่ศึกษา พบว่า การดำเนินการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสุขภาพและภาคส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่เป้าหมาย อาทิ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น อาสาสมัครครอบครัว เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการส่งเสริมสุขภาพ สามารถตอบโจทย์สภาพปัญหาและความต้องการสำหรับผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาชุดความรู้การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ มีบทบาทหน้าที่ ประเมินความต้องการและกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุในครอบครัวและชุมชนเชื่อมโยงกับนโยบายระบบสุขภาพปฐมภูมิเข้มแข็ง ตลอดจนกำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้สามารถเติมเต็มช่องว่างระหว่างบริการที่บ้านกับโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไร้รอยต่อ ลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุและครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยปรากฏผลสะท้อนการปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมคือ ช่วยลดความแออัดในโรงพยาบาลและเป็นการลดความเสี่ยงให้กับผู้สูงอายุให้ไม่ต้องมาโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็น ถือเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุและครอบครัวได้เป็นอย่างดี ประชาชนได้รับการบริการสุขภาพที่เหมาะสม มีการสร้างและใช้นวัตกรรมด้านสุขภาพ เพื่อการดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชน ผู้สูงอายุเป้าหมายในพื้นที่เข้าถึงระบบการดูแลสุขภาพโดยชุมชนมีส่วนร่วม ตลอดจนได้รับการส่งเสริมสุขภาพ และลดพฤติกรรมเสี่ยงสุขภาพ

สถานการณ์สำคัญด้านการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน พบว่ามีปัญหาเรื่องจำนวนผู้สูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้น ปัญหาสุขภาพที่มีหลากหลาย รวมถึงการเสื่อมถอยในด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงการเข้าถึงบริการและดูแลที่ถูกต้อง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างครอบครัวการรับรู้เรื่องสุขภาพให้กับผู้สูงอายุ ฯลฯ และพบว่าการดำเนินงานพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อให้เกิดผลสำเร็จ ยังต้องการบุคคลเจ้าหน้าที่ และประชาชนที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สำคัญและจำเป็นคือ การทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ เน้นการมีส่วนร่วม การสร้างสัมพันธภาพที่ดีและการสื่อสารที่ดี ถูกต้อง ชัดเจน จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โดยผู้ให้ข้อมูลได้เสนอว่า ปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินงานพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อเกิดผลสำเร็จที่สำคัญ คือ การรับรู้นโยบาย และทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดความร่วมมือของประชาชนและชุมชน

วัตถุประสงค์ ที่ 2 กระบวนการนำนโยบายการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ พบว่า มีกระบวนการสำคัญ ดังนี้

1) พื้นที่ศึกษามีนโยบายและมีการจัดทำโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อ โดยมีการชี้แจงสื่อสารนโยบายไปยังผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบอย่างเป็นทางการ มีเตรียมการด้านงบประมาณ จัดทำโครงการรองรับด้วยกองทุนท้องถิ่น มีเครือข่ายการดูแลร่วมกัน มีการนำเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการประเมินคัดกรองสุขภาพตนเอง อาทิ APP Bluebook APP Health For You และ Sabaidee Application

2) ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ อาทิ อสม. แกนนำ องค์กรต่าง ๆ พบว่ามีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน มีการจัดอบรมมีการวางแผนส่งเสริมสุขภาพรายบุคคล ที่มีความพร้อมทั้งด้านเวลา ด้านการใช้เทคโนโลยี รวมถึงได้มีการสนับสนุนบุคลากรด้วยการจัดหาทรัพยากรจำเป็น อาทิ อุปกรณ์และงบประมาณเพื่อพัฒนาศักยภาพเครือข่ายการทำงาน แสวงหาความร่วมมือจากองค์กรภายนอก เช่น องค์กรด้านการศึกษา องค์กรเอกชน องค์กรเอกชนสาธารณประโยชน์ หรือภาคประชาชนจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้ง 6 พื้นที่ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รวมถึงมีการสนับสนุนจากเครือข่ายในท้องถิ่นและอื่น ๆ

3) ด้านการดำเนินกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน ในชุมชนทั้ง 6 พื้นที่ มีการจัดบริการด้านสุขภาพเบื้องต้นสำหรับบุคลากรทางสุขภาพ เช่น วัดความดันโลหิต การตรวจน้ำตาลในเลือด การปฐมพยาบาล บริการยาสามัญประจำบ้าน เป็นต้น โดยมีบุคลากรทางการแพทย์มาร่วมให้ความรู้ มีการออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุทั้งในลักษณะไปเอง และไปร่วมกับทีมสุขภาพ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้กับผู้สูงอายุในชุมชนทั้งในระดับกลุ่มและระดับบุคคล โดยบูรณาการการทำงานเป็นแผนงานโครงการของเทศบาลหรือของชุมชนเองโดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพตนเอง มีการจัดการสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน เช่น การจัดพื้นที่กิจกรรม การกำจัดขยะ และแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย การจัดบ้านเรือนให้สะอาดเป็นระเบียบ ฯลฯ มีการให้ความรู้ในการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน การใช้ช่องทาง Line ในการสื่อสารความรู้ด้านสุขภาพให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ เป็นต้น

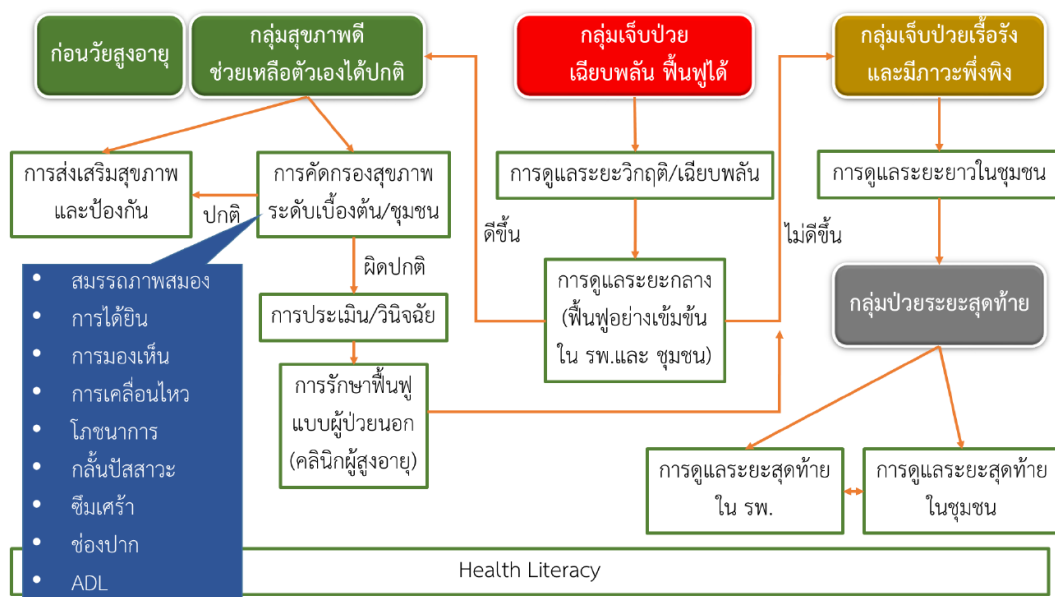
4) ด้านการจัดการความรู้ มีการถ่ายทอดความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผ่านกิจกรรมต่างๆ อาทิ การฝึกอบรมในรูปแบบต่างๆ มีหอกระจายข่าวในชุมชนวิทยุสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดความรู้และข้อมูลข่าวสารด้านการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในชุมชน สนับสนุนให้มีปราชญ์ชาวบ้านผู้มีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ถ่ายทอดประสบการณ์ในส่วนองสาธารณสุข เช่น ผู้สูงอายุสุขภาพดีต้นแบบผู้สูงอายุรอบรู้ด้านสุขภาพ ถ่ายทอดประสบการณ์การเป็นต้นแบบในชมรมผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุ ถ่ายทอดความรู้ผ่านกิจกรรม อสม. การประชาสัมพันธ์เมื่อมีกิจกรรม การทำประชาคมเพื่อจัดทำแผนงานโครงการของชุมชน

5) ด้านการติดตามและประเมินผลการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีการดำเนินการอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน อาทิ อสม. Care Giver (CG) Care Manager (CM) และพยาบาลชุมชนเพื่อดำเนินการปรับเปลี่ยนแก้ไข Care Plan การประชุมค้นหาผู้สูงอายุที่มีปัญหาอย่างต่อเนื่อง มีการถอดบทเรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันแล้วเผยแพร่ในช่องทางต่าง ๆ เพื่อแบ่งปันข้อมูลร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น วาระการประชุมประจำเดือน อสม.ทุกเดือน เพื่อเป็นการกระตุ้นในการค้นหาและดูแลการดำเนินงานและส่งรายงานทุกเดือน การนำผู้สูงอายุตัวอย่างมาขึ้นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเชิดชูเกียรติให้กำลังใจด้วย

6) ด้านการจัดระบบข้อมูลและระบบการกำกับ มีการใช้ระบบ HDC บันทึกข้อมูล กำกับการประเมินและนำส่งข้อมูล มีการกำกับติดตามประเมินผลการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ โดยมีทีมกลางจาก กรม สบส. สนับสนุนวิชาการ ระบบข้อมูล เจ้าหน้าที่พื้นที่เป้าหมาย (ทีมจังหวัด อำเภอ โรงพยาบาล รพ.สต.) คัดกรอง ติดตาม บันทึกวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ส่งข้อมูลให้ทีมกลาง ทีมกลางวิเคราะห์ข้อมูลนำข้อมูลไปพัฒนาเชิงวิชาการ รวมทั้งคืนข้อมูลพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลไปดูแลสุขภาพผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม

3. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3 รูปแบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อเพื่อผู้สูงอายุสุขภาพดี พบว่า ได้มีการออกแบบเพื่อพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อ โดยการบูรณาการแนวความคิดของ WHO Integrated Care for Older People, Seamless Care และคนไทยทุกคนควรมีหมอประจำตัว 3 โดยหมอคนที่ 1 เพื่อประเมินความถดถอย 9 ด้าน ด้วยเครื่องมือคัดกรองระดับชุมชนที่พัฒนาขึ้นในไทย มีการพัฒนา Application เพื่อให้การคัดกรองและการจัดการข้อมูลสามารถทำได้ง่ายขึ้น เมื่อพบความถดถอยจะมีการต่อส่งข้อมูลเพื่อคัดกรองเชิงลึก (In-depth Assessment) โดยหมอคนที่ 2 มีการประเมินด้านสังคม การออกแบบบูรณาการการดูแลจัดการโดยเน้นคนเป็นศูนย์กลางโดยมีสุขภาพในชุมชน และหมอคนที่ 3 เป็นที่ปรึกษา การประเมินติดตามแผนการดูแล การประเมินซ้ำและบริหารจัดการการส่งต่อเมื่อมี Significant Loss โดยผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ คือ (1) ความสัมพันธ์ใหม่ที่ร่วมงานเป็นทีมของ 3 หมอ (Good Relation Shift & Trust) สะท้อนผ่านแนวคิด “รู้จัก รู้ใจ เข้าถึง พึ่งได้” (รู้จัก = Recognize, รู้ใจ = Understanding, เข้าถึง = Individual Accessible และพึ่งได้ = Trust & Utilize) (2) ประชาชนดูแลตนเองด้านสุขภาพพื้นฐานได้เหมาะสม และมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Self-care & Health Literacy) ได้แก่ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพตนเองให้แข็งแรง การดูแลสุขภาพตนเองเบื้องต้นในปัญหาสุขภาพที่พบบ่อย และการเท่าทันต่อข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (3) ประชาชนเข้าถึงระบบบริการสุขภาพที่พอดีมีคุณค่า หมายถึง พอดีคน พอดีโรค (Personalized and Value-based Health Care) มีการจัดการดูแลกลุ่มประชากรเฉพาะ ให้ความสำคัญกับกลุ่มเปราะบางและกลุ่มที่มีความสำคัญในพื้นที่ (Population Health) และมีการจัดบริการที่ต่อเนื่อง เชื่อมโยงกัน เป็นเครือข่ายแบบไร้รอยต่อ (Continuity and Co-ordination) (4) ชุมชนร่วมจัดการสุขภาพ (Community Health System Management) โดยให้ชุมชนมีบทบาทและมีส่วนร่วมคิด ร่วมออกแบบในการจัดการสุขภาพในชุมชนตนเอง โดยสามารถสรุปได้ดังรูปต่อไปนี้

Flow of Elderly Seamless Care



ภาพที่ 1 แผนผังการเชื่อมโยงการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนอย่างไร้รอยต่อ

ที่มา: กรมการแพทย์, 2563

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1 บริบทและสถานการณ์การดูแลผู้สูงอายุในชุมชน พบว่าสถานการณ์สำคัญด้านการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนมีปัญหาเรื่องจำนวนผู้สูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้น มีปัญหาสุขภาพที่มีหลากหลาย รวมถึงการเสื่อมถอยในด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า หากประชาชนต้องการเข้าถึงบริการและดูแลที่ถูกต้อง ต้องมุ่งสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเพื่อลดข้อจำกัดด้านบริบทและสถานการณ์ดังกล่าวลง และยังเป็นการเสริมสร้างการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขที่มีคุณค่า ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของ พรณี สมเทศน์ (2552) ที่ได้ให้ข้อเสนอสำคัญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพของผู้สูงอายุที่มีความหลากหลาย หากไม่ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสม ถูกต้อง อาจส่งผลเสียเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจและอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจและอารมณ์ สภาวะทางจิตใจเกี่ยวข้องกับผูกพันกับสภาวะทางร่างกายอย่างใกล้ชิด เมื่อร่างกายเปลี่ยนแปลงไปตามวัยที่เพิ่มขึ้น อารมณ์และจิตใจย่อมมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยประกอบกับวัยสูงอายุที่เป็นวัยที่ต้องพบกับความสูญเสียในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เช่น คู่ครอง บุตรหลาน ญาติสนิท เพื่อน การสูญเสียสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การสูญเสียสัมพันธภาพภายในครอบครัว เนื่องจากบุตรมีครอบครัวและแยกครอบครัวออกไป จึงมีผลต่อพัฒนาการทางจิตของผู้สูงอายุโดยทั่วไปที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงจนสังเกต รวมถึงผู้ที่มิพบบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนที่มีสถานการณ์ภาวะเจ็บป่วย ควรมีการประสานงานและความเชื่อมโยงกันระหว่างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ถือเป็นแนวทางสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชนได้รับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิต สามารถเข้าถึงบริการที่ควรได้รับและชะลอความเสื่อมก่อนวัยอันสมควร เกิดผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ดี ทำให้ชุมชนพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้ดียิ่งขึ้น และเกิดความต่อเนื่องยั่งยืนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสายพิน เลาว้าง, วันเพ็ญ เจริญตระกูลปิติ (2565) ศึกษาชุดความสุขของผู้สูงอายุในชุมชนเมืองและชนบท พบว่ารูปแบบกิจกรรมของผู้สูงอายุข้อมูลพื้นที่ในการทำกิจกรรมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุข ได้แก่ ครอบครัว ชุมชน สุขภาพ การเงิน และพื้นที่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการหนุนเสริมและกำลังสำคัญให้ผู้สูงอายุมีความสุข

จากผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 2 กระบวนการนโยบายการพัฒนากระบวนการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ พบว่านโยบายด้านสาธารณสุขของประเทศไทยจำเป็นต้องเตรียมรับมือกับสถานการณ์ที่มีประชากรสูงวัยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว สัดส่วนผู้สูงอายุที่สูงขึ้นย่อมหมายถึงภาระของรัฐ ชุมชน และครอบครัวในการดูแลสุขภาพ ดูแลค่าใช้จ่ายในการยังชีพ การดูแลเกี่ยวกับการอยู่อาศัยที่เหมาะสมที่ต้องสูงขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ กล่าวได้ว่าอาจเป็นเพราะการจัดการดูแลโดยชุมชนนั้นถือเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่ภาครัฐส่งเสริมให้กลายเป็นบทบาทของท้องถิ่นในการบริหารจัดการและจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยมีหน่วยงานหลักเป็นผู้รับผิดชอบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งนอกจากจะดำเนินงานเรื่องการจัดบริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพแล้ว บุคลากรในหน่วยงานและคนในชุมชนก็มีส่วนสำคัญในการประสานงานและให้ความร่วมมืออันดีแก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน พยาบาลชุมชน นักสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัคร เป็นต้น จะเห็นว่าการจัดสวัสดิการเป็นบทบาทของท้องถิ่น แต่บทบาทการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนยังคง

เป็นหน้าที่ของสมาชิกครอบครัวและอาสาสมัครในชุมชน ซึ่งล้วนแล้วแต่มีส่วนช่วยในการหนุนเสริมให้การดูแลผู้สูงอายุในชุมชนเกิดประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีสภาพร่างกายที่เสื่อมและถดถอยลงเป็นไปตามกาลเวลา เป็นผลที่ทำให้โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ สามารถเข้ามาเบียดเบียนได้ง่าย หากผู้สูงอายุมีปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะปัญหาทางครอบครัวปัญหาเศรษฐกิจ ฯลฯ ด้วยแล้วก็จะทำให้เกิดปัญหาทางด้านสุขภาพอนามัยทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ ผลที่ตามมาอันอาจจะเป็นปัญหาทางชุมชนและสังคมต่อไปด้วย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแก้ไขปัญหามุ่งผู้สูงอายุอย่างบูรณาการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของดร.ณิธิกุล แก้ว, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และ อธิวุฒิ หนัมนิ (2566) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า หน่วยงานภาครัฐควรมีนโยบายการจัดการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุตามมาตรฐานสนับสนุนให้มีส่วนร่วมจากครอบครัว ชุมชน สังคม อันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมและเกิดความมั่นคงของประเทศได้

ผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 3 รูปแบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนแบบไร้รอยต่อเพื่อผู้สูงอายุสุขภาพดี พบว่า การออกแบบระบบการดูแลผู้สูงอายุของไทยที่เน้นการคัดกรองในชุมชนเพื่อค้นหาผู้สูงอายุที่มีการลดลงของ Intrinsic Capacity มีความท้าทายต่อผู้เกี่ยวข้องในระบบสาธารณสุขของประชาชนไทย ซึ่งอาจเป็นเพราะการออกแบบระบบการดูแลที่ดูเหมือนไร้รอยต่อ เนื่องจากการประเมินทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิต การประเมินและวางแผนการจัดการ ทั้งทางด้านสุขภาพและสังคม การทำงานเป็นทีมสุขภาพระหว่างหมอทั้ง 3 คน รวมถึงการทำงานในระดับชุมชนที่มีส่วนร่วมกับภาคประชาชน แต่เป็นระบบการดูแลที่ไม่ได้เน้นการป่วยเป็นโรค จึงยังมีความท้าทายในประเด็นความไร้รอยต่อของการดูแลระหว่างหน่วยปฐมภูมิเมื่อดูแลในเรื่อง Intrinsic Capacity แต่หน่วยทุติยภูมิยังเน้นเรื่องการรักษาโรคหรือภาวะที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ Continuity of Care and Coordination of Care ยังมีความท้าทายในระบบสุขภาพแบบไร้รอยต่อในเรื่องการสนับสนุน Workforce Capability ทั้งการเพิ่มศักยภาพในการดูแลจัดการผู้สูงอายุในชุมชน และความชัดเจนของ Single Point of Access และ Continuum of Care ที่จำเป็นต้องมีการกำหนดบทบาทของหน่วยบริการ และบูรณาการเป้าหมายโดยยึดคนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับข้อเสนอของ World Health Organization (2019) ที่ได้เสนอว่า แนวทางการจัดการดูแลผู้สูงอายุที่สำคัญต้องเริ่มจากการวางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้กระบวนการส่งเสริมป้องกันสถานการณ์สุขภาพ โดยเฉพาะภาวะถดถอยและจากการประเมินเชิงลึก มาใช้เป็นสารสนเทศประกอบการวางแผน ซึ่งต้องมีการวางแผนเป้าหมายของการส่งเสริมป้องกัน แผนการให้กระบวนการดูแลภาวะถดถอยของร่างกาย แผนการจัดการโรคประจำตัวและแผนการจัดการสิ่งแวดล้อมและปัจจัยทางด้านสังคม ในการวางแผนนั้นต้องครอบคลุมการจัดทีมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดูแลตั้งแต่ตัวผู้สูงอายุเอง ครอบครัวผู้สูงอายุ อาสาสมัคร เจ้าหน้าที่ รพ. สต. และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เป็นต้น รวมถึงควรต้องมีระบบการจัดบริการส่งเสริมป้องกันรายบุคคลตามแผนที่วางไว้และสอดคล้องกับ Effective Intervention ที่อยู่ใน Health Service Guideline รวมถึงมีระบบการประเมินผลเพื่อวางแผนในการดูแลต่อเนื่องต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ดรุณี นิลแก้ว, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และ ชิตวิทย์ หมั่นมี. (2566). *ประสิทธิผลการบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่*. ค้นเมื่อ 8 มกราคม 2567, จาก <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/JSMIS/article/view/1785/1978>
- พรรณิ สมเทศน์. (2552). *การดูแลผู้สูงอายุในระดับครอบครัว กรณีศึกษาบ้านนาครีตงเค็ง ตำบลสะอาดอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ. (2563). *รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย*. ค้นเมื่อ 8 มกราคม 2567, จาก <https://thaitgri.org/?p=39772>
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย.(2560, 6 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 134 ตอนที่ 40ก. หน้า 1-90.
- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553). (2546, 22 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-13.
- วชิรนนท์ ศิริกุล. (มปป.). *การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในชุมชน*. ค้นเมื่อ 8 มกราคม 2567, จาก <https://w1.med.cmu.ac.th/commed/wp-content/uploads/2021/07/L7-เอกสารประกอบการสอน.pdf?x47786>
- สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์. (2553). *รายงานการสังเคราะห์ระบบการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาวสำหรับประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สายพิน เลาว้าง, วันเพ็ญ เจริญตระกูลปิติ. (2565). *ชุดความสุขของผู้สูงอายุในชุมชนเมืองและชนบท*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2567, จาก <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/JPP/article/view/626/348>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *รายงานประจำปี*. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2567, จาก <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=intro>
- อัญชิษฐา ศิริคำเพ็ง และภักดี โพธิ์สิงห์. (2560). *การดูแลผู้สูงอายุระยะยาวที่มีภาวะพึ่งพิงในยุคนะเทศ*. *Dhammathas Academic Journal*, 17(3), 235-243.
- Our World in Data team.(2023). *Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages*. Retrieved from <https://ourworldindata.org/sdgs/good-health-wellbeing>
- World Health Organization. (2016). *Integrated Care for Older People: Guidelines on Community-Level Interventions to Manage Declines in Intrinsic Capacity*. Retrieved Mar 11, 2024, from <https://www.who.int/ageing/health-systems/icope/evidence-centre/ICOPE-evidence-profile-depressive.pdf?ua=1>
- World Health Organization. (2019). *Integrated care for older people (ICOPE) Handbook: Guidance on person-centered assessment and pathways on primary care*. Retrieved Feb 27, 2023, from <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-FWC-ALC-19.1>

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร
ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง
Knowledge and Understanding of Customs Procedures on Accompanied Baggage
Among Passengers with International Flights at Don Mueang Airport

บุญยกร อุทัย¹ และ วลลภ รัชนีตรานนท์²

Boonyakorn Uthai¹ and Wanlop Rathachatranon²

สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Political Science, Kasetsart University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: boonyakorn.u@ku.th

Received: December 16, 2023

Revised: April 29, 2024

Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง 2) เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านศุลกากรกับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 324 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามแบบของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร อยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน และ 3) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านศุลกากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ; พิธีการศุลกากร; ของติดตัวผู้โดยสาร; เดินทางระหว่างประเทศ

Abstract

The objectives of the study were 1) to investigate the level of customs procedures knowledge and understanding on accompanied baggage among passengers with international flights at Don Mueang Airport 2) to compare with personal factors the customs procedures knowledge and understanding on accompanied baggage among passengers with international flights at Don Mueang Airport, and 3) to explore the relationship between customs information channels and customs procedures knowledge and understanding on accompanied baggage.

This study is quantitative research with purposive sampling of 324 passengers with international flights at Don Mueang Airport. The data collection instrument was a questionnaire administered. The statistics for analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Pearson Product Moment Correlation.

The finding shown that 1) passengers with international flights at Don Mueang Airport possessed a moderate level of customs procedures knowledge and understanding on accompanied baggage, 2) the personal factors in terms of age, education, occupation, and average monthly income had differences on customs procedures knowledge and understanding on accompanied baggage, However the personal factors in terms of gender had not differences on customs procedures knowledge and understanding on accompanied baggage at a statistical according to the statistical hypothesis testing, 3) customs information channels were related to the customs procedures knowledge and understanding on accompanied baggage, and the relationship between customs information channels and customs procedures knowledge on accompanied baggage.

Keywords: Knowledge and Understanding; Customs Procedures; Accompanied Baggage; International Flights

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ได้คลี่คลายลง รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดด้านท่องเที่ยว โดยการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงนักท่องเที่ยวทั่วโลกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศตนเพิ่มมากขึ้น เช่น การยกเว้นการตรวจลงตราหรือการขอวีซ่าเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับประชาชนชาวไทย โดยจำกัดวันที่พำนักในราชอาณาจักร การออกโปรโมชั่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของบริษัทด้านการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้ในปี

พ.ศ. 2565 มีนักท่องเที่ยวเดินทางระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น อ้างอิงจากรายงานข้อมูลสถิติการเปลี่ยนแปลงของจำนวนผู้โดยสารและปริมาณเที่ยวบิน ของท่าอากาศยาน ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครทั้ง 2 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่าในช่วงรอบปีงบประมาณ 2565 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง มีเที่ยวบินระหว่างประเทศ จำนวน 119,812 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2564 ร้อยละ 83.75 และมีจำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ จำนวน 11.76 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2564 ร้อยละ 1126.12 (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2565)

อย่างไรก็ตาม เมื่อประชาชนเดินทางกลับเข้ามายังประเทศไทย การนำสิ่งของที่ซื้อจากต่างประเทศติดตัวกลับเข้ามาทางท่าอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็นของใช้ส่วนตัว ของขวัญ ของฝาก จะต้องผ่านพิธีการทางศุลกากร ซึ่งผู้โดยสารมีหน้าที่สำรวจตนเองในเบื้องต้นก่อนว่ามีของต้องสำแดงหรือไม่ โดยกรมศุลกากรมีหน้าที่ตรวจสอบสิ่งของเพื่อประเมินราคาและจัดเก็บภาษีอากรในกรณีที่สิ่งของเหล่านั้นมีมูลค่าเกินกว่าจำนวนที่กฎหมายกำหนด เพื่อสร้างความเป็นธรรมทางการค้า รวมถึงป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากร เช่น การนำเข้าของต้องห้าม อาทิ สารเสพติด สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการที่ผู้โดยสารต้องสำแดงสิ่งของที่นำมาจากต่างประเทศ ในกรณีที่สิ่งของนั้นเป็นสิ่งของที่จะต้องเสียภาษี เพื่อให้พนักงานศุลกากรตรวจสอบ กลายเป็นประเด็นที่ผู้โดยสารถกเถียงกันในเรื่องการนำสิ่งของติดตัวเข้ามาพร้อมกับตนเองทางท่าอากาศยานบนสื่อสังคมออนไลน์ (กระทรวงการคลัง, 2562) ว่าสิ่งของใดบ้างที่ได้รับการยกเว้นภาษี สิ่งของใดบ้างที่จะต้องเสียภาษี หรือสิ่งของใดบ้างที่จะต้องขอใบอนุญาตในการนำเข้า โดยในบางครั้งเมื่อถูกตรวจพบสิ่งของที่จะต้องเสียภาษี หรือสิ่งของต้องกำกัดยังไม่ได้รับอนุญาตให้นำเข้า ที่ส่งผลให้ผู้โดยสารต้องสละการครอบครองของสิ่งนั้น ทำให้ผู้โดยสารมักจะเกิดความไม่พอใจ ซึ่งผู้โดยสารอาจจะทราบกฎระเบียบ และสิทธิในการนำสิ่งของติดตัวเข้ามาทางท่าอากาศยานในเบื้องต้น แต่อาจจะยังไม่เข้าใจ หรือเข้าใจคลาดเคลื่อน เช่น การซื้อของจากต่างประเทศเพื่อมาใช้ส่วนตัว หรือเป็นของฝาก ผู้โดยสารมักจะคิดว่าสิ่งของที่นำติดตัวเข้ามามีปริมาณไม่เยอะ และไม่ต้องเสียภาษี จึงเลือกที่จะไม่สำแดงสิ่งของนั้นต่อพนักงานศุลกากร ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจทำให้ผู้โดยสารกระทำความผิดกฎหมายโดยไม่รู้ตัวได้

ท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นท่าอากาศยานที่มีการให้บริการโดยสารการบินที่มีเส้นทางการเดินทางระหว่างประเทศในเขตภูมิภาคเอเชียที่ไม่ไกลจากประเทศไทย เช่น ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศสิงคโปร์ ประเทศจีน ประเทศเวียดนาม เป็นต้น สะดวกต่อการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวในระยะสั้น หรือท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ ค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก ซึ่งในปัจจุบันประชาชนนิยมท่องเที่ยวในลักษณะนี้เพิ่มมากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2566 ท่าอากาศยานดอนเมืองได้มีการเพิ่มสายการบินจากต่างประเทศและเพิ่มเที่ยวบินระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง (กรุงเทพธุรกิจ, 2566) ซึ่งจะส่งผลให้ ท่าอากาศยานดอนเมืองมีจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น และอาจจะเป็นการเดินทางระหว่างประเทศครั้งแรกของผู้โดยสารบางราย ซึ่งหากผู้โดยสารขาดความตระหนักรู้และความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ก็อาจทำให้มีความเสี่ยงในการทำผิดกฎหมายได้

จากแนวทางดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ และหาแนวทางส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำของติดตัวเข้ามาในราชอาณาจักรพร้อมกับตนเองทางท่าอากาศยานเมื่อเดินทางกลับเข้ามาในประเทศไทย เพื่อลดการกระทำความผิดทางศุลกากรของผู้โดยสาร รวมถึงช่วยลดการกระทบกระทั่งอันเกิดจากความเข้าใจผิดระหว่างผู้โดยสารกับพนักงานศุลกากรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านศุลกากรกับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารแตกต่างกัน
2. ผู้โดยสารที่มีอายุแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารแตกต่างกัน
3. ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร แตกต่างกัน
4. ผู้โดยสารที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารแตกต่างกัน
5. ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร แตกต่างกัน
6. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านศุลกากร มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของผู้โดยสารต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

Hospers (1967) คำว่าความรู้ เป็นกระบวนการหนึ่งในการกระทำที่เชื่อมโยงความสามารถในการจดจำ ซึ่งสามารถทำได้ด้วยการคิด การได้ยิน ได้เห็น หรือการฟัง ความรู้เหล่านี้คือกระบวนการเรียนรู้อันประกอบด้วย การกำหนด หรือความหมาย ข้อเท็จจริง โครงสร้าง กฎเกณฑ์ ทฤษฎี วิธีการและหลักในการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจกล่าวว่าความรู้เหล่านี้เชื่อมโยงกับความทรงจำ ความทรงจำที่ไม่ต้องใช้วิธีคิดที่ซับซ้อน ความทรงจำเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งนำไปสู่การกระทำที่ส่งเสริมความเข้าใจ การวิเคราะห์และประเมินระดับความรู้เป็นกระบวนการที่ต้องใช้การคิดและสมองอย่างมาก ส่วนความเข้าใจ (Comprehension) เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องเมื่อได้รับความรู้แล้วต้องใช้ทักษะและความสามารถของสมองที่สูงขึ้นกว่าจะเข้าใจได้ ซึ่งสามารถทำได้ผ่านการสื่อสารทางการพูด การเขียน การใช้ภาษาหรือตราสัญลักษณ์ โดยมักเกิดขึ้นหลังจากได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านการฟัง การสังเกต หรือการเขียน และนำเสนอข้อมูลด้วยการตีความหรือทักษะที่แตกต่างกัน ตัวอย่าง เช่น การเล่าเรื่องข่าวที่ได้ยินผ่านการนำเสนอของตนเอง การตีความหมายของภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่ง โดยยังคงความหมายเดิมไว้ หรือการแสดงความคิดเห็น การสรุป หรือการคาดการณ์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

Klapper (1960) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารของบุคคลผ่านทางสื่อต่าง ๆ จะผ่านการกลั่นกรองใน 4 ลำดับขั้น ได้แก่

1. การพิจารณาเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เป็นการที่บุคคลหนึ่งพิจารณาเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความสะดวกของแต่ละบุคคล
2. การพิจารณาเลือกข้อมูลข่าวสารตามความสนใจ เป็นการที่บุคคลหนึ่งเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารตามความสนใจของแต่ละบุคคลเพื่อสนับสนุนความรู้ที่มีอยู่เดิม และหลีกเลี่ยงการรับรู้ข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้เดิมที่มีมาก่อนแล้ว เพื่อลดความขัดแย้งทางความคิด
3. การพิจารณาเลือกรับรู้ข้อมูลข่าวสารและประมวลความหมาย โดยผู้รับข้อมูลข่าวสารจะประมวลความหมายของข่าวสารที่ได้รับรู้มา แตกต่างกันไปตามทัศนคติของแต่ละบุคคล
4. การพิจารณาเลือกจดจำข้อมูลข่าวสารที่ได้เปิดรับ โดยบุคคลจะเลือกจดจำเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร ที่ช่วยสนับสนุนความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อบุคคลนั้น

พิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร

กรมศุลกากรได้กำหนดการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลบนพื้นฐานของการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการควบคุมทางศุลกากรที่เหมาะสม ซึ่งตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 มาตรา 53 กำหนดไว้ว่า ของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร หากเป็นของติดตัวผู้โดยสารและมีมูลค่าไม่เกินจำนวนที่อธิบดีประกาศกำหนด ผู้นำของเข้าไม่ต้องยื่นใบขนสินค้าสำหรับของนั้น (พระราชบัญญัติศุลกากร, 2560) โดยได้มีการกำหนดขั้นตอนในการตรวจปล่อยผู้โดยสารเข้ามาในราชอาณาจักรทางท่าอากาศยาน ตามประกาศกรม

ศุลกากรที่ 60/2561 เรื่อง การปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารที่นำติดตัวเข้ามาในหรือส่งออกป็นอกราชอาณาจักรพร้อมกับตนทางท่าอากาศยาน ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งไม่มีของต้องเสียอากร ไม่มีของต้องห้ามหรือของต้องจำกัด เข้ามาพร้อมกับตน หลังจากผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองแล้วให้ผ่านการตรวจที่ช่องเขียว ซึ่งมีป้ายเขียวมีตัวอักษรภาษาอังกฤษว่า “NOTHING TO DECLARE” ภาษาไทยว่า “ไม่มีของต้องสำแดง” ซึ่งพนักงานศุลกากรจะตรวจสอบหีบห่อสัมภาระของผู้โดยสารที่เข้ามาในราชอาณาจักร ทั้งนี้ พนักงานศุลกากรอาจใช้หลักบริหารความเสี่ยงในการสุ่มตรวจหีบห่อสัมภาระของผู้โดยสาร หรือสุ่มตรวจด้วยเครื่อง X-Ray เมื่อผู้โดยสารนำสัมภาระผ่านเครื่อง X-Ray แล้วมีเหตุอันควรสงสัย พนักงานศุลกากรจะทำการเปิดหีบห่อสัมภาระเพื่อตรวจสอบโดยละเอียด หรือค้นตัวผู้โดยสาร หากตรวจพบของต้องเสียอากร ของต้องห้าม หรือของต้องจำกัดในการนำเข้า ถือเป็นความผิดทางศุลกากร และพนักงานศุลกากรจะดำเนินการตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

โดยของส่วนตัวที่ผู้โดยสารนำเข้ามาพร้อมกับตนทางท่าอากาศยาน ที่สามารถได้รับการยกเว้นอากรตามภาค 4 ประเภท 5 แห่งพระราชกำหนดพิธีการศุลกากร พ.ศ. 2530 มีดังนี้

(1) ของส่วนตัวเพื่อใช้เองหรือใช้ในวิชาชีพ และมีจำนวนพอสมควร มีราคารวมกันไม่เกิน 20,000 บาท ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นของต้องห้าม ของต้องจำกัด เสบียงอาหาร และของจะต้องไม่มีลักษณะทางการค้า

(2) บุหรี่สองร้อยมวน หรือซิการ์ หรือยาเส้น อย่างละ 250 กรัม หรือหลายชนิดรวมกันมีน้ำหนักทั้งหมด 250 กรัม แต่ทั้งนี้บุหรี่ยังต้องไม่เกิน 200 มวน

(3) เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ไม่เกิน 1 ลิตร

หากนำของตาม (2) และ (3) เข้ามาเกินกว่าปริมาณที่กำหนด ให้เจ้าของที่นำเข้ามาสละการครอบครองโดยนำไปใส่ไว้ในกล่องโปร่งใส (Drop Box) ที่ทางศุลกากรได้จัดทำไว้หน้าช่องเขียว – ช่องแดง

2. ผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรซึ่งมีของต้องเสียอากร หรือของต้องกำกั้นำเข้ามาพร้อมกับตน หลังจากผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองแล้ว ต้องผ่านการตรวจที่ช่องแดง ซึ่งมีป้ายสีแดงมีตัวอักษรภาษาอังกฤษว่า “GOODS TO DECLARE” ภาษาไทยว่า “มีของต้องสำแดง” โดยให้ผู้โดยสารแสดงหนังสือเดินทาง บัญชีรายการสินค้า หรือใบเสร็จรับเงิน (ถ้ามี)

สำหรับหีบห่อสัมภาระผู้โดยสารที่นำเข้ามาพร้อมกับตน และสามารถจัดเก็บอากรปากระวางได้ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) ไม่เป็นของต้องห้าม หรือของต้องกำกัในการนำเข้า เว้นแต่ได้รับอนุญาตหรือได้ปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

(2) เป็นของที่ผู้โดยสารนำติดตัวเข้ามาพร้อมกับตน (Accompanied Baggage) ในวันเดินทางมาจากต่างประเทศ โดยมีมูลค่ารวมกันไม่เกิน 200,000 บาท หรือเป็นของที่มีมูลค่าเกินกว่า 200,000 บาท และนำติดตัวเข้ามาเพียงชิ้นเดียว ให้อยู่ในอำนาจของพนักงานศุลกากรผู้ควบคุมกำกับดูแลการเก็บอากรปากระวางเป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้เก็บอากรปากระวางได้ โดยพนักงานศุลกากรจะจัดเก็บอากรปากระวาง

อันประกอบด้วย อากรขาเข้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ภาษีเพื่อมหาดไทย และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ (ถ้ามี) โดยจัดเก็บแยกตามพิกัดอัตราศุลกากร พิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต ประมวลรัษฎากร หรือกฎหมายอื่น แล้วแต่กรณี

(3) กรณีที่ผู้โดยสารพร้อมจะชำระค่าอากรในวันนำเข้า สามารถชำระค่าอากรด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรเครดิต/บัตรเครดิต) ในกรณีที่ชำระด้วยบัตรเครดิต ให้ผู้โดยสารชำระค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

(4) ถ้าไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้างต้น พนักงานศุลกากรจะออกหลักฐานการรับฝากและนำไปเก็บรักษาในที่เก็บรักษาของศุลกากร (CUSTOMS BOND) เพื่อปฏิบัติพิธีการศุลกากรจัดทำขนสินค้าเข้า โดยต้องชำระค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา กรณีที่ผู้โดยสารไม่มาติดต่อขอรับของภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับฝาก พนักงานศุลกากรจะดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. ของที่ซื้อจากร้านค้าปลอดอากรขาออกในเมือง หรือร้านค้าปลอดอากรภายในอาคารผู้โดยสารขาออก ณ สนามบิน จะต้องนำออกไปนอกราชอาณาจักรเท่านั้น หากนำกลับเข้ามาให้ผ่านการตรวจที่ช่องแดง (GOODS TO DECLARE) และต้องชำระอากร

4. สัตว์เลี้ยงที่ผู้โดยสารนำเข้ามาในราชอาณาจักรพร้อมกับตน ต้องได้รับอนุญาตจากกรมปศุสัตว์หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ของที่นำเข้ามาเป็นตัวอย่างที่ใช้ได้เพียงเป็นตัวอย่างและไม่มีราคาในทางการค้า ให้ผ่านการตรวจที่ช่องแดง (GOODS TO DECLARE)

6. ในกรณีที่ผู้โดยสารนำเงินตราไทย มูลค่าเกินกว่า 450,000 บาท และ/หรือเงินตราต่างประเทศ มูลค่าเกินกว่า 15,000 ดอลลาร์สหรัฐ หรือเทียบเท่า เข้ามาในราชอาณาจักร จะต้องแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยผู้โดยสารจะต้องกรอกรายละเอียดในแบบแจ้งเงินตราไทยหรือเงินต่างประเทศ และเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะตรวจนับเงินตราต่อหน้าผู้โดยสาร เมื่อเห็นว่าถูกต้องตามที่แสดงไว้ เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราชื่อ ตำแหน่ง และเลขรหัส ด้านหน้ามุมล่างด้านซ้ายของแบบแสดงและมอบสำเนาให้กับผู้โดยสาร (ประกาศกรมศุลกากร, 2563)

ของต้องห้ามและของต้องจำกัด

ของต้องห้าม หมายถึง ของที่มีกฎหมายกำหนดห้ามนำเข้ามาหรือส่งออกนอกราชอาณาจักรโดยเด็ดขาด และในบางกรณีห้ามการส่งผ่านด้วย ผู้ใดนำสินค้าต้องห้ามเข้ามาหรือส่งออกนอกราชอาณาจักรจะมีความผิดต้องรับโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเป็นความผิดตามมาตรา 244 และ มาตรา 246 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ด้วย ตัวอย่างสินค้าต้องห้ามในการนำเข้า-ส่งออก เช่น วัตถุลามก สินค้าที่มีตราหรือลวดลายเป็นรูปธงชาติ ยาเสพติดให้โทษ เงินตรา พันธบัตร ใบสำคัญรับดอกเบี้ยพันธบัตรอันเป็นของปลอมหรือแปลง เหรียญกษาปณ์ที่ทำให้น้ำหนักลดลงโดยทุจริต ดวงตราแผ่นดิน รอยตราแผ่นดินหรือพระปรมาภิไธย ดวงตราหรือรอยตราของทางราชการอันเป็นของปลอม สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ สินค้าปลอมแปลง

หรือเลียนแบบเครื่องหมายการค้า สัตว์ป่าสงวน หรือสัตว์ที่อยู่ในบัญชีควบคุมของอนุสัญญาไซเตส บารากู๋ บารากู๋ ไฟฟ้า บุหรี่ไฟฟ้า เป็นต้น

ของต้องกำกััด หมายถึง สินค้าที่มีกฎหมายกำหนดว่าหากจะมีการนำเข้า-ส่งออกหรือผ่านราชอาณาจักร จะต้องได้รับอนุญาตหรือปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น ๆ เช่น ต้องมีใบอนุญาตการนำเข้าและส่งออก ต้องปฏิบัติตามประกาศอันเกี่ยวกับฉลากหรือใบรับรองการวิเคราะห์ หรือเอกสารกำกับยา เป็นต้น ผู้ใดนำของต้องกำกััดเข้ามา หรือส่งออก หรือส่งผ่านราชอาณาจักรโดยมิได้รับอนุญาตหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วน จะมีความผิดตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น ๆ และเป็นความผิดตามมาตรา 244 และมาตรา 246 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ด้วย ตัวอย่างสินค้าที่มีมาตรการนำเข้า สินค้าที่มีมาตรการส่งออก สินค้ามาตรฐานและมาตรฐานสินค้า ของต้องกำกััด เช่น เงินตราไทยและเงินตราต่างประเทศ พืชและส่วนต่าง ๆ ของพืช บุหรี่ ยาสูบ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ สัตว์มีชีวิตและซากสัตว์ เครื่องมือวิทยุสื่อสาร อุปกรณ์โทรคมนาคม อาวุธปืน กระสุนปืน วัตถุระเบิด และสิ่งเทียมอาวุธปืน อาหาร ยา เครื่องสำอาง และอาหารเสริม ชิ้นส่วนยานพาหนะ เป็นต้น (กรมศุลกากร, 2561)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวนทั้งสิ้น 1,170,354 ราย โดยเป็นข้อมูลจำนวนผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง ปีงบประมาณ 2565 (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2565) และหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ที่เหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรสำหรับการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้โดยสารที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองในการเดินทางระหว่างประเทศ จำนวน 324 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารทางด้านศุลกากร ประกอบด้วย เว็บไซต์กรมศุลกากร Facebook กรมศุลกากร YouTube Customs Call Center 1164 สนามบิน/ท่าอากาศยาน และเว็บไซต์ต่าง ๆ โดยในแต่ละช่องทางจะให้เลือกตอบใน 3 ระดับ ได้แก่ ใช้เป็นประจำ ใช้เป็นบางครั้ง และไม่เคยใช้เลย

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อความที่ถูกต้อง และข้อความหลง เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจของผู้โดยสาร โดยในแต่ละข้อจะให้เลือกตอบใช่ หรือ ไม่ใช่

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านศัลยกรรม เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม ว่าแบบสอบถามและคำถามที่สร้างขึ้นนั้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ เมื่อได้รับการยอมรับร่วมกันแล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมแบบสอบถามที่ทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการศึกษา คือ ผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 30 ชุด เพื่อมาทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) หลังจากที่ได้ทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามกับประชากรจำนวน 30 ชุด แล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารทางด้านศัลยกรรม เท่ากับ 0.83 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศัลยกรรมของติดตัวผู้โดยสาร เท่ากับ 0.81

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือขออนุญาตถึงผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูล ในช่วงเดือน ตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และได้รับการตอบแบบสอบถามครบถ้วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่ออธิบายระดับความถี่ในการใช้ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านศัลยกรรม และระดับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศัลยกรรมของติดตัวผู้โดยสาร การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าสถิติการทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ LSD ในการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศัลยกรรมของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามแบบของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านศัลยกรรมกับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศัลยกรรมของติดตัวผู้โดยสาร ตามหลักเกณฑ์ของ Cohen (1988) ที่กำหนดไว้ดังนี้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.10 ถึง 0.29 มีความสัมพันธ์น้อย ระหว่าง 0.30 ถึง 0.49 มีความสัมพันธ์ปานกลาง และระหว่าง 0.50 ถึง 1.00 มีความสัมพันธ์สูง โดยมีค่านัยยะสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 มีอายุระหว่าง 23 - 30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 50,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

1. ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศ ผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อคำถามที่ผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก เช่น บารากู บารากูไฟฟ้า บุหรี่ไฟฟ้า เป็นสิ่งของที่ห้ามนำเข้าหรือส่งออก (ตอบถูก 85.8%) รองลงมาคือ สิ่งของที่ผู้โดยสารนำติดตัวเข้ามาพร้อมกับตน ซึ่งมีมูลค่ารวมกันไม่เกิน 200,000 บาท หรือเป็นของที่มีมูลค่าเกินกว่า 200,000 บาท และนำติดตัวเข้ามาเพียงชิ้นเดียว พนักงานศุลกากรจะเป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้เก็บอากรปากรวางได้ (ตอบถูก 84.6%) และผู้โดยสารที่นำบุหรี่ ยาเส้น หรือ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เข้ามาเกินกว่าปริมาณที่กำหนด ผู้โดยสารจะต้องหย่อนใส่กล่องที่กรมศุลกากรจัดไว้เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกดำเนินคดี (ตอบถูก 83.3%) ตามลำดับ และพบว่าข้อคำถามที่ผู้โดยสารมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย เช่น สิ่งของที่ซื้อจากร้านค้า Duty Free ภายในอาคารผู้โดยสารขาออก ณ ท่าอากาศยานในประเทศไทย สามารถนำกลับเข้ามาในประเทศได้โดยไม่ต้องเสียอากร ซึ่งเป็นคำถามลวง (ตอบถูก 24.4%) รองลงมาคือ ผู้โดยสารที่ยังไม่พร้อมชำระอากรปากรวางในวันนำเข้า สามารถฝากสิ่งของไปเก็บรักษาไว้ในที่เก็บรักษาของศุลกากร (CUSTOMS BOND) โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเก็บรักษา ซึ่งเป็นคำถามลวง (ตอบถูก 26.2%) และผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาในประเทศ แล้วไม่ทราบว่าของที่ติดตัวมาพร้อมกับตนเป็นของต้องเสียอากร หรือของต้องกักตุนหรือไม่ ให้ผ่านการตรวจที่ช่องแดง (GOODS TO DECLARE) (ตอบถูก 28.4%) ตามลำดับ

2. จากการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้โดยสารที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนผู้โดยสารที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน

3. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านศุลกากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับสูง (0.657)

และจากการศึกษา พบว่า ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านศุลกากรของผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวมแล้วมีระดับความถี่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทแล้วพบว่า ช่องทางที่ผู้โดยสารนิยมใช้มี 3 ช่องทาง คือ เว็บไซต์กรมศุลกากร (www.customs.go.th) (ใช้เป็นประจำ 79.3%) เว็บไซต์ต่าง ๆ (ใช้เป็นประจำ 78.7%) และสนามบิน/ท่าอากาศยาน (ใช้เป็นประจำ 72.6%) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ระดับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศ ผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้โดยสารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารในเบื้องต้น แต่ยังขาดความรู้ในเชิงลึกและขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในบางกรณี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวรรณ สิทธิสมบัติ (2562) ที่ทำการวิจัย เรื่อง ระดับความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของผู้โดยสารเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรขาเข้าสำหรับผู้โดยสารทาง ท่าอากาศยาน และทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารที่เดินทางผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความรู้เกี่ยวกับพิธีการศุลกากรอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะผู้โดยสารสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารได้อย่างเท่าเทียมกันในทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญนุช มานะชัยมงคล (2563) ที่ทำการวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีบุคคลธรรมดา กรณีศึกษาประชากรพื้นที่เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ที่มีผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในพื้นที่เขตบางรักที่มีเพศแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีบุคคลธรรมดาไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี เป็นช่วงที่อายุที่มีประสบการณ์และโอกาสในการเดินทางระหว่างประเทศ มากกว่าผู้โดยสารในช่วงอายุอื่น ๆ ประกอบกับกรมศุลกากรได้ออกประกาศกรมศุลกากรที่ 60/2561 เรื่อง การปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารที่นำติดตัวเข้ามาในหรือส่งออกนอกราชอาณาจักรพร้อมกับตนทางท่าอากาศยาน เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2561 ซึ่งอาจเป็นช่วงที่ผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวมีโอกาสในการเดินทางระหว่างประเทศ และได้รับการประชาสัมพันธ์ในเรื่องความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารในช่วงนั้น ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาดา สุขสวัสดิ์ (2558) ที่ทำการวิจัย เรื่อง ความรู้ ความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย) ที่มีผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในพื้นที่เขตคลองเตยที่เป็นผู้มีรายได้ถึงเกณฑ์ในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน

2.3 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาจจะมีเป้าหมาย ภารกิจ และประสบการณ์ในการเดินทางระหว่างประเทศแตกต่างกัน รวมถึงระดับการศึกษาของผู้โดยสารอาจส่งผลต่อความสามารถในการจดจำและการนำไปปฏิบัติในเรื่องการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัว

ผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณชญาณ์ ศิลประเสริฐ (2560) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีท้องถิ่นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอลำลูกกา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแปลงยาวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

2.4 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีประสบการณ์ในการเดินทางระหว่างประเทศไม่เท่ากันซึ่งผู้โดยสารที่ทำธุรกิจส่วนตัว จะมีโอกาสในการเดินทางระหว่างประเทศมากกว่าอาชีพอื่น ๆ ไม่ว่าจะเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว หรือ เดินทางเพื่อประกอบธุรกิจ จึงมีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารมากกว่า ในขณะที่อาชีพอื่น ๆ เช่น ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน เกษตรกร หรือนักเรียน/นักศึกษา การที่จะเดินทางระหว่างประเทศในแต่ละครั้ง จะต้องคำนึงภาระงาน หรือความรับผิดชอบในอาชีพของตนเองด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารไม่แตกต่างกัน อันเนื่องจากอาชีพดังกล่าวมีภาระงาน และเวลาปฏิบัติงานคล้ายกัน ทำให้อาจจะมีโอกาสในการเดินทางระหว่างประเทศใกล้เคียงกัน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญลักษณ์ วงษ์ศรีเผือก (2563) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างปี 2563 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างปี 2563 แตกต่างกัน

2.5 ผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการในการซื้อของจากต่างประเทศที่มีราคาแตกต่างกัน ผู้ที่มีรายได้สูงจะมีความสามารถในการซื้อสินค้าที่มีราคาสูงมากกว่า ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารจะต้องคำนึงถึงการเสียภาษีตอนที่นำสินค้ากลับเข้ามาในประเทศ ส่งผลให้ผู้โดยสารที่มีรายได้มากกว่า มีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารมากกว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ลดหลั่นลงมา ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมาภรณ์ พงศ์พัฒนไพศาล (2558) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียเงินได้บุคคลธรรมดาของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) ที่มีผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน

3. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านศุลกากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านศุลกากรเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้โดยสารเกิดความรู้ความเข้าใจพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากรในช่องทางออนไลน์ YouTube Customs Call Center 1164 สนามบิน/ท่าอากาศยาน รวมถึงเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาในเรื่องพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชคชัย เดชรอด

(2564) ที่ทำการวิจัย เรื่อง การวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในจังหวัดอุดรธานี มีผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในการวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1. การขาดความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารอาจทำให้ผู้โดยสารกระทำความผิดโดยไม่รู้ตัวได้ ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการช่วยประชาสัมพันธ์ เช่น บริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ สายการบินต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความรู้ความเข้าใจในเบื้องต้น

2. กรมศุลกากรควรเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ในเรื่องพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารในทุกช่องทาง โดยเน้นในช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ตามช่วงเทศกาลที่ประชาชนนิยมที่จะเดินทางระหว่างประเทศ โดยอาจประชาสัมพันธ์โดยเน้นหลักการในการเข้าช่องเขียว ช่องแดง สิ่งของที่ต้องสำแดง ของต้องห้าม ของต้องกักตุน รวมถึงประเภทสิ่งของที่พบบ่อยและอัตราภาษี ซึ่งอัตราภาษีอากรนำเข้าจะแตกต่างกันตามชนิดและประเภทสินค้า เช่น กระจเป่า 20% นาฬิกา 5% เครื่องสำอาง 30% เชื้อแข็ง 30% และรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาด้วยวิธีเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการตรวจของผู้โดยสาร เพื่อให้ทราบถึงแนวทาง ปัญหา และข้อมูลในเชิงลึกที่มากขึ้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะสามารถนำมาพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์และมีเนื้อหาที่เหมาะสมในการให้ความรู้แก่ผู้โดยสารได้ดียิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ที่เดินทางระหว่างประเทศผ่านสนามบินนานาชาติอื่น ๆ ที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ควรมีการศึกษาในเรื่องของความรู้ความเข้าใจในเชิงลึกมากขึ้น เช่น การคำนวณภาษี พิกัดอัตราศุลกากรและอัตราภาษีอากรในสินค้าที่ผู้โดยสารนิยมซื้อมาจากต่างประเทศ การทำใบขนสินค้า การขออนุญาตในการนำเข้าของต้องกักตุน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2561). *ของต้องห้ามหรือต้องมีใบอนุญาต ในการนำเข้า/ส่งออก*. ค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_content=business_160426_03_160930_01_160930_01

- กระทรวงการคลัง. (2562). กรมศุลกากรให้ข้อมูลกรณีการนำเข้าของติดตัวผู้โดยสารทางท่าอากาศยาน. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก [https://www.mof.go.th/view/attachment/file/3131303531/190719%20ก.คลัง30_กรมศุล_มติชน%20\(final\).pdf](https://www.mof.go.th/view/attachment/file/3131303531/190719%20ก.คลัง30_กรมศุล_มติชน%20(final).pdf)
- กรุงเทพธุรกิจ. (2566). ทอท. มั่นใจปีนี้ผู้โดยสารดอนเมืองฟื้น 20 ล้านคน ลุ้นตลาดจีนหนุนเพิ่ม. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/economic/1052055>.
- โชคชัย เดชรอด. (2564). การวางแผนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในจังหวัดอุดรธานี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 3(4), 53-66.
- ธัญญช มานะชัยมงคล. (2563). ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบภาษีบุคคลธรรมดา กรณีศึกษา ประชากรพื้นที่เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญลักษณ์ วงษ์ศรีเพือก. (2563). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างปี 2563 ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2565). แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี 2565 (แบบ 56-1 One Report). ค้นเมื่อ 14 มกราคม 2566, จาก <https://investor.airportthai.co.th/misc/one-report/20221223-aot-one-report-2022-th.pdf>
- ประกาศกรมศุลกากร เรื่อง การปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารที่นำติดตัวเข้ามาในหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักรพร้อมกับตนเองทางท่าอากาศยาน. (2563). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 137 ตอนพิเศษ 86, หน้า 14-18.
- ปัทมาภรณ์ พงศ์พัฒนไพศาล. (2558). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) (การศึกษาค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรณชญาณ์ ศิลประเสริฐ. (2560). ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีท้องถิ่นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 134 ตอนที่ 53 ก, หน้า 26-79.
- ภัทรวรรณ สิทธิสมบัติ. (2562). ระดับความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของผู้โดยสารเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรขาเข้าสำหรับของติดตัวผู้โดยสารทางท่าอากาศยาน และทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาดา สุขสวัสดิ์. (2558). ความรู้ ความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย) (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the behavioral sciences*. (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Hospers, J. (1967). *An Introduction to Philosophical Analysis*. U.S.A.: Prentice-Hall.

Klapper, J.T. (1960). *Effects of mass communication*. New York: Free Press.

รูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการ
แข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A Success Model of small and medium enterprises to create a competitive
advantage in Bangkok and its vicinity

พิมปภา นาควิเชียร¹, สุธา สุวรรณภิรมย์² และ ธิปัตย์ โสถถิวรรณ³

Pimpapa Nakwichian¹, Suda Suwannapirom² and Thipat Sotthiwan³

สาขาการบริหารการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ³tipats@hotmail.com

Received: April 5, 2024 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระดับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร นวัตกรรม การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการบริหารจัดการองค์กร 2) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร นวัตกรรม การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการบริหารจัดการ ที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 3) สร้างรูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการเจ้าของธุรกิจ หรือตัวแทนของเจ้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 400 ตัวอย่าง สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่จากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และตัวแทนภาคธุรกิจบริการ ตัวแทนภาคธุรกิจการค้า และตัวแทนภาคธุรกิจการผลิต รวมทั้งสิ้น 17 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก 2) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมีอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การจัดการเชิงกลยุทธ์ นวัตกรรม และการบริหารจัดการตามลำดับ และ 3) รูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและ

ปริมาณพล ต้องประกอบด้านการเงิน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน และด้านเรียนรู้และการเติบโต

คำสำคัญ: ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

Abstract

This research aims to study 1) the level of success of small and medium enterprises to create competitive advantages in Bangkok and its vicinity. Organizational environment, strategic management innovation, and organizational management. 2) the external environment, innovation, strategic management, and management that have a causal influence on the success of small and medium enterprises in order to create a competitive advantage in Bangkok and its vicinity; and 3) create a model for the success of small and medium enterprises in order to gain competitive advantages in Bangkok and its vicinity. This research is a mixed method research. The quantitative research has a sample group of Entrepreneurs, business owners, or representatives of owners of small and medium enterprises in Bangkok, and its vicinity was 400 samples. A stratified random sample was used to collect data using a questionnaire. Data were analyzed by structural equation modeling. For qualitative research, data were collected through in-depth interviews. It consists of officials from the Office of Small and Medium Enterprises Promotion and service sector representatives. representatives of the trade and manufacturing sectors, totaling 17 people and analyzing the data with content analysis.

The research results revealed that 1) the success of small and medium enterprises Organizational external environment, strategic management, and organizational management were at the highest level. Innovation was at a high level. 2) the environment outside the organization has the greatest combined causal influence on the success of small and medium enterprises. Followed by strategic management, innovation, and management, respectively; and 3) Get a model for the success of small and medium enterprises to creates competitive advantages in Bangkok and its vicinity. It must include finance, stakeholders, internal processes, and learning and growth.

Keywords: The Success of Small and Medium Enterprises, Competitive Advantage

บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจการสร้างอาชีพ การจ้างงาน การเชื่อมโยงกับกิจการขนาดใหญ่ และภาคการผลิตอื่น ๆ การเพิ่มมูลค่าให้วัตถุดิบที่ผลิตในประเทศ สร้างเงินตราต่างประเทศ และยังสามารถป้องกันการผูกขาดในระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดย่อมที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างการเติบโตของระบบเศรษฐกิจของไทย วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประกอบด้วยการผลิตการค้าและการบริการ สำหรับประเทศไทย เมื่อพิจารณาตามมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) แล้วเห็นได้ชัดเจนว่าธุรกิจภาคบริการมีบทบาทมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องให้ความสำคัญในการปรับเปลี่ยนองค์การ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าด้านบริการให้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามด้วยข้อจำกัดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีความเสียเปรียบธุรกิจขนาดใหญ่หลายประการผู้ประกอบการจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้ในธุรกิจ มีการเตรียมความพร้อมในการวางแผนธุรกิจ มีการบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินที่ดี เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ (สุธีรา อะทะวงษา, 2560)

จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว จึงมีการปรับเปลี่ยนองค์การ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายให้ประสบความสำเร็จ โดยตัวชี้วัดที่ผู้บริหารส่วนใหญ่นิยมนำมาประเมินความสำเร็จขององค์การนั้น ได้แก่ การเงิน ลูกค้านิติการจัดการภายในองค์การ และการเรียนรู้และเติบโต (Kaplan & Norton, 2020) สอดคล้องกับ Cope (2018) ที่ได้นำเสนอถึงตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารองค์การที่ประกอบไปด้วย 1) เงินสด หมายถึง องค์การต้องมีกระแสเงินสดที่มั่นคงและมีสภาพคล่อง 2) ผลกำไร ได้แก่ การประกอบธุรกิจที่มีผลกำไรขั้นต้นและรายได้สุทธิเพิ่มมากขึ้น 3) สินทรัพย์ คือองค์การจะต้องมีความมั่นคงทางสินทรัพย์ และมีรายได้และผลตอบแทนจากสินทรัพย์จากต่อเนื่อง 4) การเจริญเติบโต คือองค์การต้องเติบโตและสร้างผลกำไรอย่างต่อเนื่อง 5) คน หมายถึง องค์การต้องมีการบริหารจัดการให้พนักงาน ลูกค้านิติและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ สมใจ ลักษณะ (2560) และ กาญจนา อินทรिक्षณ (2562) ได้ระบุว่าความสำเร็จขององค์การนั้นสามารถวัดได้จากความสำเร็จ 4 ด้านเป็นสำคัญ ได้แก่ 1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) 2) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (Procurement and Resource Using) 4) กระบวนการปฏิบัติงาน (Operation Process) และ 4) ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 4 ประการได้แก่ ด้านการเงิน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการจัดการภายใน และด้านการเรียนรู้และเติบโต

ความสำเร็จขององค์การจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยปัจจัยมาสนับสนุนให้องค์การให้ประสบความสำเร็จ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากปัจจุบันองค์การต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ที่อาจจะส่งผลให้องค์การได้รับโอกาสในการดำเนินธุรกิจหรือได้รับอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงไป (เรวัตร ชาติวิศิริปัญญาและคณะ, 2554) นอกจากนี้ผู้บริหารต้องมีการนำเอานวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ในผลิตภัณฑ์และบริการ

กระบวนการ และการตลาด และการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีความสามารถปรับเปลี่ยนสถานการณ์เลวร้ายหลายอย่างให้กลับมามีชีวิตได้ และยังสามารถเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ให้กลายเป็นกลวิธีในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย (Boal & Hooijberg, 2019) และองค์การต้องมีการจัดการกลยุทธ์ ที่กระบวนการต่อเนื่องในการกำหนดภารกิจและเป้าประสงค์ขององค์การภายใต้บริบทของสิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์การ การกำหนดกลวิธีที่เหมาะสม การปฏิบัติงานตามกลวิธีที่กำหนดไว้ การใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจว่ากลวิธีขององค์การที่นำมาใช้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ (นนทกร อาจริชัย และมาริสา ไกฤกษ์, 2564)

การบริหารจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ ซึ่งการบริหารจัดการนั้น เป็นกระบวนการของการประสานงานและร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงานของบุคลากรเข้าด้วยกันให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระบวนการดังกล่าวซึ่งเป็นหน้าที่หลักเบื้องต้นที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการองค์การ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม เพราะการบริหารจัดการ เป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การมีส่วนร่วม และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์การ และการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ (สมยศ นาวิการ, 2558) ในขณะที่ Robbins and Coulter (2016, p. 8) กล่าวว่า การบริหารจัดการคือ กระบวนการของกิจกรรมที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในองค์การโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์การจากความสำคัญของปัญหาข้างต้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจหลักของประเทศไทย กำลังเผชิญปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ที่สาเหตุมาจากการระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้ทุกภาคธุรกิจได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ในครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นที่ตั้งของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมากถึง 344,118 ราย และมีสถานการณ์จดทะเบียนนิติบุคคลที่ปี 2564 มีจำนวน 50,178 ราย ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 12.9 ในขณะที่มีกิจการยกเลิกจำนวนมากถึง 10,393 ราย เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 14.5 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความตระหนักถึงสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น และเลือกศึกษาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เนื่องจากเป็นแหล่งที่ตั้งของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมากและได้รับผลกระทบเป็นวงกว้าง ประกอบกับมีสถานการณ์การยกเลิกกิจการจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาถึงเรื่อง “รูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เพื่อนำข้อมูลและผลที่ได้จากการศึกษาเสนอเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

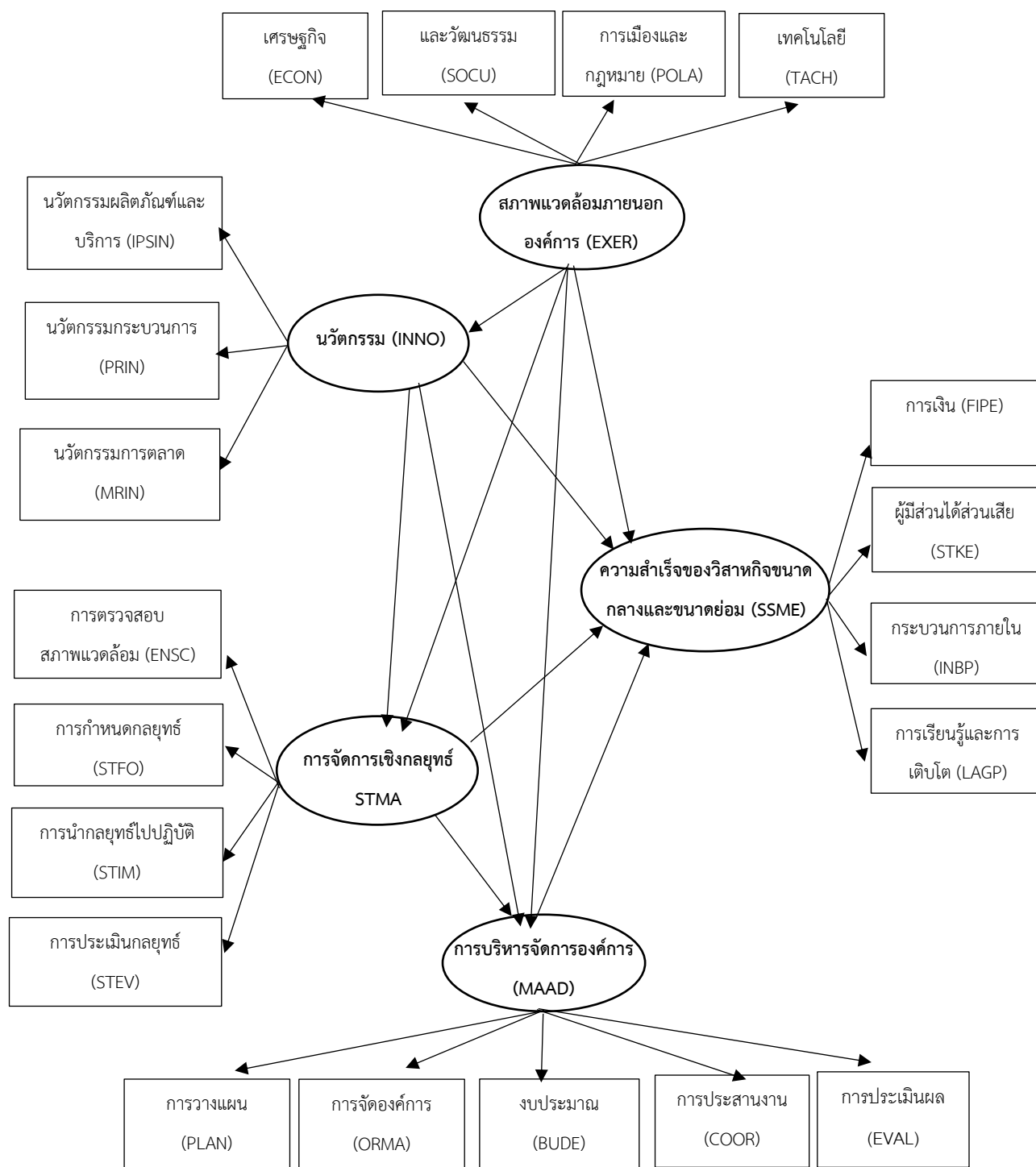
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ นวัตกรรม การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการบริหารจัดการองค์การ
2. เพื่อศึกษาของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ นวัตกรรม การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการบริหารจัดการ ที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อสร้างรูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรม
2. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์
3. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการบริหารจัดการองค์การ
4. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
5. นวัตกรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์
6. นวัตกรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการบริหารจัดการองค์การ
7. นวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
8. การจัดการเชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
9. การจัดการเชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการบริหารจัดการองค์การ
10. การบริหารจัดการองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2562)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการเจ้าของธุรกิจ หรือตัวแทนของเจ้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 344,118 คน (สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564) โดยใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างการตามแนวคิดของ Hair, Black, Babin & Anderson (2020) คือ เท่ากับ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต โดยในการศึกษานี้มีตัวอย่างทั้งสิ้น 20 ตัวแปร จึงได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 2 คน และตัวแทนภาคธุรกิจบริการ จำนวน 5 คน ตัวแทนภาคธุรกิจการค้า จำนวน 5 คน และตัวแทนภาคธุรกิจการผลิต จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3. เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมภายนอก นวัตกรรม การจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการองค์กร และ ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 35 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 - 0.976 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวัดความตรง (Validity) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Source of Data) สำหรับความเชื่อมั่น (Reliability) ได้พิจารณาถึงแหล่งข้อมูลว่ามีความน่าเชื่อถือได้ (Credibility) การพึ่งพากับเกณฑ์อื่นๆ (Dependability) การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) และการไม่ลำเอียง (Bias) โดยข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดเทปเพื่อให้ได้บทสรุปของข้อคำถามในการสัมภาษณ์

3.3 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ค่าอิทธิพลรวม มีค่าน้อยเรียงลำดับที่เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงปริมาณ นำไปเป็น

หัวข้อสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของตัวแปรแฝงทุกตัว

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	$\bar{X}$	SD	ลำดับที่	ระดับ ความสำคัญ
ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SSME)	4.35	0.51	1	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (EXER)	4.21	0.59	4	มากที่สุด
นวัตกรรม (INNO)	4.02	0.51	5	มาก
การจัดการเชิงกลยุทธ์ (STMA)	4.21	0.58	3	มากที่สุด
การบริหารจัดการองค์กร (MAAD)	4.22	0.46	2	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า การบริหารจัดการองค์กร (MAAD) มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) จัดเป็นลำดับ 1 นอกนั้น การจัดการกลยุทธ์ (STMA) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (EXER) อยู่ในระดับมากที่สุด และนวัตกรรม (INNO) ก็มีระดับความสำคัญมากที่สุดเหมือนกัน โดยจัดเป็นลำดับ 2,3 และ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงกันตามลำดับ $\bar{X} = 4.22, 4.21, 4.21$ ส่วนความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$)

2. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร นวัตกรรม การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการบริหารจัดการ ที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพิจารณาจากแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องพิจารณาค่าของแบบจำลองผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อน

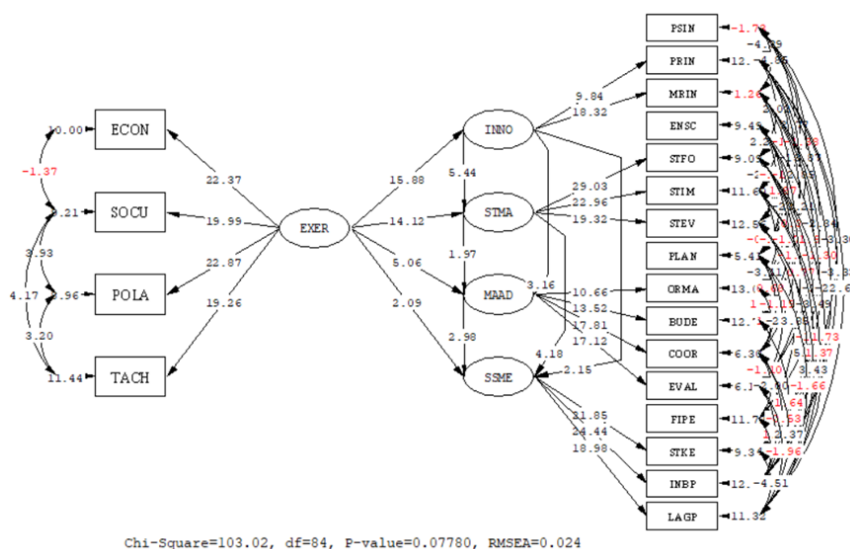
ตารางที่ 2 แสดงค่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานของแบบจำลองทางเลือก

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตาม สมมติฐาน	แบบจำลอง ทางเลือก
1. Chi-square (χ^2)	*ต่ำใกล้ 0	639.12	103.02
	*เท่ากับ df	160	84
Relative Chi-square	ผลหาร(χ^2 / df) < 2.00	3.99	1.23
2. GFI	> 0.90	0.86	0.97
3. AGFI	> 0.90	0.82	0.94

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตาม	
		สมมติฐาน	ทางเลือก
4. RMR	เข้าใกล้ 0.00	0.016	0.007
5. RMSEA	< 0.05	0.087	0.024
6. CFI	*0.00-1.00	0.98	1.00
7. CN	> 200	129.40	459.76

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าของแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมการโครงสร้างที่เป็นการจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลักจากปรับค่าต่าง ๆ ของโมเดลแล้ว



ภาพที่ 2 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก (standardized solution)

จากภาพที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์มีค่าในเชิงบวกทุกตัว

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรแฝงจากค่า Beta และ Gamma

ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		EXER	INNO	STMA	MAAD	SSEM
INNO	DE	0.65**	N/A	N/A	N/A	N/A
	IE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.65**	N/A	N/A	N/A	N/A
STMA	DE	0.73**	0.27**	N/A	N/A	N/A

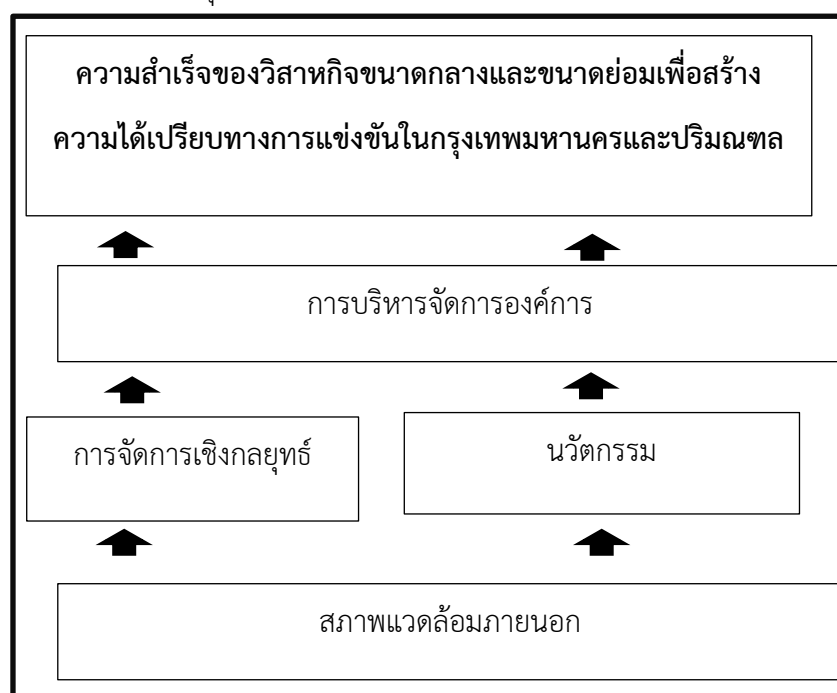
ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		EXER	INNO	STMA	MAAD	SSEM
MAAD	IE	0.17**	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.90**	0.27**	N/A	N/A	N/A
	DE	0.66**	0.16**	0.11*	N/A	N/A
SSEM	IE	0.17*	0.12**	N/A	N/A	N/A
	TE	0.83**	0.28**	0.11*	N/A	N/A
	DE	0.23*	0.09*	0.48**	0.19**	N/A
SSEM	IE	0.65**	0.16**	0.14**	N/A	N/A
	TE	0.88**	0.25**	0.62**	0.19**	N/A
	DE	0.23*	0.09*	0.48**	0.19**	N/A

Chi-Square= 103.02, df=84 p-value = 0.078, GFI=0.97, AGFI=0.94, RMR=0.007,

RMSEA=0.024, CFI=1.00, CN=459.76

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความสำเร็จวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SSME) เรียงตามลำดับ 1 คือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (EXER) มีค่า 0.88 ลำดับ 2 คือ การจัดการเชิงกลยุทธ์ (STMA) มีค่า 0.62 ลำดับ 3 คือ นวัตกรรม (INNO) มีค่า 0.25 และลำดับที่ 4 คือ การบริหารจัดการองค์กร (MAAD) มีค่า 0.19 ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

3. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



ภาพที่ 3 ภาพแผนภูมิรูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากภาพที่ 3 พบว่า ภาพแผนภูมิรูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานผลึกดันอยู่ล่างสุด การจัดการเชิงกลยุทธ์ และนวัตกรรม อยู่ตรงกลาง และการบริหารจัดการองค์กร อยู่ในระดับบนด้วย ทั้งนี้การกำหนดภาพแผนภูมิได้จากอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงทุกตัวที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อกัน

อภิปรายผล

การวิจัยรูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การอภิปรายผลข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอการอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานกับโมเดลสมการโครงสร้าง และอภิปรายผลคุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี ซึ่งผลตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อดังนี้

1. อภิปรายผลการทดสอบสมการโมเดลโครงสร้างวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลองทางเลือกอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

1.1 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (EXER) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ (STMA) มากที่สุดเท่ากับ 0.73 รองลงมาคือ ส่งผลทางตรงกับการบริหารจัดการองค์กร (MAAD) นวัตกรรม (INNO) และความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SSEM) เท่ากับ 0.66, 0.65 และ 0.23 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SSEM) การจัดการเชิงกลยุทธ์ (STMA) และการบริหารจัดการองค์กร (MAAD) เท่ากับ 0.65, 0.17 และ 0.17 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากเหตุผลสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การเมืองและกฎหมาย และเทคโนโลยี หากองค์กรมีศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเหล่านั้นจะทำให้การจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการองค์กร การประยุกต์ใช้นวัตกรรม และเกิดผลความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพิ่มมากขึ้น

1.2 นวัตกรรม (INNO) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ การจัดการเชิงกลยุทธ์ (STMA) มากที่สุดเท่ากับ 0.27 รองลงมาคือ การบริหารจัดการองค์กร (MAAD) และความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SSEM) เท่ากับ 0.16 และ 0.09 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SSEM) และการบริหารจัดการองค์กร (MAAD) เท่ากับ 0.16 และ 0.12 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะมาจากเหตุผล นวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมการตลาด จะทำให้การจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการองค์กร และเกิดผลความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพิ่มมากขึ้น

1.3 การจัดการเชิงกลยุทธ์ (STMA) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SSEM) และการบริหารจัดการองค์กร (MAAD) เท่ากับ 0.48 และ 0.11 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับ ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SSEM) เท่ากับ 0.14 ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากเหตุผล

ที่การจัดการเชิงกลยุทธ์ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบสภาพแวดล้อม การกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และการประเมินกลยุทธ์จะทำให้เกิดความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การบริหารจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 การบริหารจัดการองค์การ (MAAD) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SSEM) เท่ากับ 0.19 ที่เป็นนี้อาจจะเนื่องจากเหตุผล หากมีการบริหารจัดการองค์การไม่ว่าจะเป็น การวางแผน การจัดองค์การ การงบประมาณ การประสานงาน การประเมินผลที่เพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพิ่มมากขึ้น

2. อธิบายคุณค่าด้วยระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี

จากการเสนอข้อค้นพบ และการอภิปรายผลตามที่น่าเสนอมาแล้วนั้น มีข้อเสนอแนะที่จะนำมาเสนอต่อไปนี้ ผู้ศึกษาขอนำเสนอคุณค่าด้านต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ออกเป็นด้านคุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าทางด้านทฤษฎี ดังนี้

1. คุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method design) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการสร้างแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง (IOC) และทดสอบความเชื่อมั่น ของเครื่องมือ โดยใช้วิธีการคำนวณด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) เมื่อการตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (structural equation model: SEM) ซึ่งถือเป็นเทคนิคทางสถิติที่สามารถวิเคราะห์ องค์ประกอบ (factor analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (path analysis) และการประมาณค่าพารามิเตอร์ ในการวิเคราะห์ถดถอย (regression analysis) ไว้ด้วยกันในรูปของสมการโครงสร้าง (SEM) การเลือกใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติเนื่องจากเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่ถือว่าทันสมัยและนิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ทุกค่า ด้วยการประมาณค่าเพียงครั้งเดียว สามารถวิเคราะห์โมเดลได้พร้อมกันและสามารถกำหนดให้ตัวแปรสังเกตได้มีความคลาดเคลื่อนได้ (dynamic) ทั้งนี้มีการทดสอบความตรงของโมเดลว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และการทดสอบไม่แปรเปลี่ยนโมเดล เมื่อกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยน ดังนั้นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง จึงเป็นเทคนิควิเคราะห์เชิงปริมาณที่ทันสมัยมีความถูกต้อง ทั้งในระเบียบวิธี และในเชิงเนื้อหาสาระเชิงวิชาการ มีการประเมินความเหมาะสม ความพอดีของแบบจำลอง โดยใช้ดัชนีวัดความเข้ากันได้ของแบบจำลอง และมีการปรับเปลี่ยนแบบจำลอง

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) จาก เจ้าหน้าที่จากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และตัวแทนภาคธุรกิจบริการ ตัวแทนภาคธุรกิจการค้า และตัวแทนภาคธุรกิจการผลิต รวมทั้งสิ้น 17 คน

2. การวิจัยครั้งนี้ต้องอาศัยการทบทวนวรรณกรรม เพื่อเลือกตัวแปรที่เป็นผลจากทฤษฎี การทราบรูปแบบ และการตรวจสอบรูปแบบ ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ตามลำดับ ซึ่งทำให้การจัดเก็บข้อมูลจะต้องกระทำด้วย

ความรอบคอบและสมเหตุสมผล ผู้วิจัยต้องมีความรอบรู้ในเนื้อเรื่องและหลักการของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร โดยผู้วิจัยต้องคัดเลือกตัวแปร หรือองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม รวมถึงแนวทางรูปแบบที่แสดงถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือองค์ประกอบที่สอดคล้องกับทฤษฎี และจะต้องสามารถนำโครงสร้าง ความสัมพันธ์นั้นมาตรวจสอบกับข้อมูลจริงที่เก็บรวบรวมมาได้ เพื่อยืนยันโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ว่ามีความ สอดคล้องหรือไม่กับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมมาได้ ซึ่งสามารถเป็นองค์ความรู้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือ ผู้สนใจได้ศึกษา นำไปเป็น “รูปแบบความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างความได้เปรียบ ทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลความ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทบทวนวรรณกรรม สำหรับคุณค่าด้านความสัมพันธ์ตัวแปร โดยพิจารณาจาก ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ดังนี้

2.1 การบริหารจัดการองค์การ ประกอบด้วย การวางแผน การพัฒนาองค์การ งบประมาณ การประสานงาน และการประเมินผล ซึ่งพิจารณาได้จากการประสานงานมีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การวางแผน งบประมาณ และการจัดองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า วิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมมีการกำหนดตัวชี้วัดการทำแผนงานการพัฒนาการบริหารองค์การอย่างเป็นรูปธรรม มีการ กำหนดโครงสร้างการบริหารงานขององค์การอย่างชัดเจน มีการกำหนดวิธีการเบิกจ่ายเงินในการบริหารจัดการ กิจกรรมอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารทันสมัย และมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เยาวภา ปฐมศิริกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการมีสำคัญมากที่สุดต่อความสำเร็จของการจัดการของ โรงพยาบาลที่ต้องประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร งบประมาณ การประสานงาน และการประเมินผล สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Edoun and Mbohwa (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กในเมือง Tembisa แอฟริกาใต้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย การบริหารจัดการภายใน มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจมากที่สุด ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร งบประมาณ การประสานงาน และการประเมินผล

2.2 การจัดการเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย ด้านการตรวจสอบสภาพแวดล้อม ด้านการกำหนด กลยุทธ์ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และด้านการประเมินกลยุทธ์ ซึ่งพิจารณาได้จาก การกำหนดกลยุทธ์มีค่า น้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การตรวจสอบสภาพแวดล้อม และการ ประเมินกลยุทธ์ สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการกำหนดนโยบาย ในการประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีการนำข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการ วิเคราะห์เชิงกลยุทธ์มากำหนดกลยุทธ์ขององค์การ มีการทดสอบกลยุทธ์ก่อนนำไปใช้งานจริง มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสายทิพย์ ไสรัตน์ (2560) ได้ศึกษาโมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจประเภท โรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านการตรวจสอบสภาพแวดล้อม การ

กำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และการประเมินกลยุทธ์ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจประเภทโรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทยและสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mitchell, Obeidat and Bray (2019) ได้ศึกษา การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ต่อความสำเร็จขององค์การทางการเงินและการผลิตในจอร์แดน

2.3 นวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมการตลาด ซึ่งพิจารณาได้จาก นวัตกรรมการตลาด มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ และ นวัตกรรมกระบวนการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้า มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคนิค อุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ เพื่อที่จะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน และเห็นถึงความสำคัญกับช่องทางการจัดจำหน่ายบรรจุภัณฑ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของภัทรานิษฐ์ ทองสามสี (2559) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในโครงการทุนพัฒนาแผนธุรกิจ นวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการพัฒนานวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการตลาด และด้านกระบวนการมีความสำคัญต่อความสำเร็จในโครงการทุนพัฒนาแผนธุรกิจนวัตกรรมมากที่สุด และ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ummah (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการของสตรีในเขต AMPARA และ BATTICALOA ในศรีลังกา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมการจัดการ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกระบวนการ และ ด้านการตลาดมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการของสตรีในเขต AMPARA และ BATTICALOA ในศรีลังกา

2.4 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านการเมืองและกฎหมาย และด้านเทคโนโลยี ซึ่งพิจารณาได้จาก การเมืองและกฎหมาย มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ สังคมและวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และ เทคโนโลยี สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการคำนวณค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคและพลังงานที่เพิ่มขึ้น ให้มีความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และให้ความสำคัญกับนโยบายด้านการลงทุนของรัฐบาล และนำเทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งในการประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของปิ่นฤทัย สุธีรพงศ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลทางต่อความสำเร็จธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chowdhury, Alam, and Arif (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษาประเทศบังกลาเทศ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การเมืองและกฎหมาย เทคโนโลยี เป็นปัจจัย ที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศบังกลาเทศ

2.5 ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน

และด้านการเรียนรู้ และการเติบโต ซึ่งพิจารณาได้จาก การเงิน มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการจัดการภายใน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเรียนรู้และการเติบโต สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีผลกำไรที่แน่นอนและต่อเนื่อง สามารถรักษาลูกค้าลูกค้ารายเดิมไว้อย่างต่อเนื่อง สามารถจัดหาวัตถุดิบ สินค้า หรือบริการได้ทันกับความต้องการของลูกค้า และ มีการฝึกอบรมสอนงานให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของปิ่นฤทัย สุธีรพงศ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการเงิน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการจัดการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต ตามลำดับ และ ผลการวิจัยของ Guled (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการสตรีในโซมาเลีย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยตลาดออนไลน์ ปัจจัยการจัดการเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยการบริหารจัดการ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการสตรีในโซมาเลีย ด้านการเงิน ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ด้านวิชาการและด้านนโยบาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การบริหารจัดการองค์การ นวัตกรรม การจัดการเชิงกลยุทธ์ และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรแต่ละตัวแปร ผลการทดสอบที่ได้มีทั้งตัวแปรที่ส่งผลทางตรงและตัวแปรที่ส่งผลต่อกันทางอ้อม ซึ่งอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อกันโดยตรง หมายถึง ตัวแปรที่มีค่าระดับความสัมพันธ์มากขึ้น ย่อมส่งผลที่เกิดขึ้นมากตามด้วย สำหรับตัวแปรส่งผลทางอ้อม หมายถึง ตัวแปรไม่สามารถเพิ่มค่าระดับความสัมพันธ์ได้โดยตรง แต่อาศัยปัจจัยอื่นเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุนเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีค่าระดับเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ยกตัวอย่าง สภาพแวดล้อมส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การเพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพิ่มขึ้นด้วย และการจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีการจัดการเชิงกลยุทธ์เพิ่มมากขึ้นย่อมส่งผล

ต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพิ่มขึ้นด้วย

1) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 1 การบริหารจัดการองค์การ ประกอบด้วย การวางแผน การพัฒนาองค์การ งบประมาณ การประสานงาน และการประเมินผล

ข้อค้นพบ: การประสานงานมีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การวางแผน งบประมาณ และการจัดองค์กร

ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหารของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรให้ความสำคัญกับการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร วัสดุอุปกรณ์ในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 2 การจัดการเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย ด้านการตรวจสอบสภาพแวดล้อม ด้านการกำหนดกลยุทธ์ ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และด้านการประเมินกลยุทธ์

ข้อค้นพบ: การกำหนดกลยุทธ์มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การตรวจสอบสภาพแวดล้อม และการประเมินกลยุทธ์

ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหารของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรมุ่งให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

3) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 3 นวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมการตลาด

ข้อค้นพบ: นวัตกรรมการตลาด มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ และ นวัตกรรมกระบวนการ

ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหารของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรมุ่งให้ความสำคัญระบบการเงินขององค์การ เช่น การพัฒนาการทำการกำไรของกิจการที่เพิ่มขึ้น สภาพคล่องกิจการ เป็นต้น

4) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 4 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านการเมืองและกฎหมาย และด้านเทคโนโลยี

ข้อค้นพบ: การเมืองและกฎหมาย มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ สังคมและวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และ เทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหารของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรมุ่งให้ความสำคัญการศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกทางด้านการเมืองและกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของกฎหมายที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเสถียรภาพทางการเมืองของประเทศ

5) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 5 ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ และการเติบโต

ข้อค้นพบ: การเงิน มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ กระบวนการจัดการภายใน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเรียนรู้และการเติบโต

ข้อเสนอแนะ: ผู้บริหารของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรมุ่งให้ความสำคัญระบบการเงินขององค์กร เช่น การพัฒนาการทำการของกิจการที่เพิ่มขึ้น สภาพคล่องทางการเงินของกิจการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพื่อต่อยอดจากงานวิจัยในครั้งนี้ ลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกธุรกิจมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร ในประเด็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร เช่น ปัจจัยกลยุทธ์ทางการตลาด ปัจจัยขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นต้น

3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพื่อให้ถึงองค์ประกอบสำคัญ การบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นนทกร อาจวิชัย. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับการบริหารงานตามมาตรฐานการบริหารการพยาบาลของหัวหน้ากลุ่มพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ*, 4(1), 112-118.
- เรวัตร์ ขาตรีวิศิษฐ์และคณะ. (2560). *การจัดการเชิงกลยุทธ์: Strategic Management*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สมใจ ลักษณะ. (2560). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมยศ นาวิการ. (2558). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). *เกณฑ์การกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs*. *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 119(ตอนที่ 93).
- สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). *รายงานสถานการณ์ SMEs ปี 2563*. ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.sme.go.th/download>
- Boal, K. and Hooijberg, R. (2019). Strategic Leadership Research: Moving on. *Leadership Quarterly*, 11(2), 515-549.

- Chowdhury, M. S., Alam, Z. and Arif, M. I. (2013). Success factors of entrepreneurs of small and medium sized enterprises: Evidence from Bangladesh. *Business and Economic Research*, 3(2), 38.
- Cope, k. (2018). *Seeing the Big Picture: Business Acumen to Build Your Credibility, Career, and Company*. Austin, Texas: Greenleaf Book Group Press.
- Edoun, E., and Mbohwa, C. (2017). Factors influencing the success and failure of small and medium-sized enterprises in Tembisa township, South Africa. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bangkok, Thailand*.
- Guled, N. S. (2017). Factors Influencing Women Entrepreneurs' Business Success in Somalia. *Research in Business and Management*, 5(1), 13.
- Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (2020). *The Balance Scorecard: Translating Strategies into Action*. Boston: Harvard Business School Press.
- Robbins, S.P. and Coulter, M. (2016). *Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Ummah, M.A.C. (2012). Personal factors and entrepreneurial success: a study of women headed families in Ampara district. *2nd International Symposium 2012, 25th - 27th May 2012. South Eastern University of Sri Lanka, Oluvil, Sri Lanka, pp 34-36.*

Factors Affecting the Procurement Performance of Jiangxi Institute of Fashion Technology, China

Tu Gaogang¹, Busaya Vongchavalitkul² and Songwut Burimjitt³

Southeast Bangkok University, Thailand^{1,2,3}

Corresponding Author, E-mail: ²busaya2001@gmail.com

Received: March 28, 2024

Revised: April 28, 2024

Accepted: April 29, 2024

Abstract

Background and Aims Efficient procurement is crucial for colleges and universities to optimize resource allocation and support teaching and research activities. This study examines the factors influencing procurement performance in higher education institutions, using Jiangxi Institute of Fashion Technology as a case study. It explores how procurement planning, resource allocation, employee competence, and procurement procedures contribute to procurement performance. **Material and Method** A questionnaire survey was conducted among 293 faculty members of Jiangxi Institute of Fashion Technology who volunteered to participate, selected through a random sampling method. The analysis included descriptive statistics and inferential statistics (correlation coefficients and multiple regression analysis).

Results The study found significant positive relationships between procurement planning, resource allocation, employee competence, procurement procedures, and procurement performance. The combined influence of these factors explained 18.9% of the variance in procurement performance ($\text{Adjust } R^2 = 0.189$, $F = 17.97$, $p \leq 0.000$). While all factors contributed to improved performance, procurement procedures had the strongest impact ($\text{beta} = 0.256$, $t = 4.337$, $p \leq 0.000$), followed by employee competence ($\text{beta} = 0.153$, $t = 3.536$, $p \leq 0.000$), procurement planning ($\text{beta} = 0.143$, $t = 2.939$, $p \leq 0.000$), and resource allocation ($\text{beta} = 0.131$, $t = 3.194$, $p \leq 0.000$) to a lesser extent.

By analyzing the factors influencing college procurement performance, this study offers valuable insights for developing preventive and corrective measures. These measures can promote the sustainable and healthy development of college procurement performance, ultimately addressing the bottlenecks hindering its progress.

Keywords: Purchasing Plans; Resource Allocation; Employee Competence; Procurement Procedures and Procurement Performance

Introduction

With the continuous rise in demand for higher education in China, universities grapple with the challenge of maintaining quality education within the budgetary constraints imposed by the government (Li et al., 2020). Adequately serving a large student population while upholding high educational standards necessitates significant resources encompassing faculty, infrastructure, and teaching materials. Effective procurement practices are vital for universities to optimize resource utilization and cost-effectiveness in time, processes, and product acquisition (Rahman et al., 2017). However, research indicates that many Chinese universities encounter procurement inefficiencies leading to inflated costs (Zhang et al., 2019; Shambaugh, 2023). These inefficiencies often stem from ineffective management and potential errors at various procurement stages including needs identification, vendor selection, documentation, delivery inspection, and payment processing (Wang & Zhao, 2018; Liu et al., 2024). Understanding the determinants of procurement performance and procurement effectiveness in a university setting with a growing student population is crucial for establishing a robust procurement system fostering transparency, accountability, and cost optimization.

Jiangxi Institute of Fashion Technology (JIFT), a full-time private undergraduate college specializing in clothing education approved by the Ministry of Education, serves as a case study. Interviews with senior JIFT executives show that the annual purchase amount has been on a yearly upward trend due to the increase in student enrollment and the depreciation of the currency. Four key procurement challenges were identified: inadequate planning, inefficient resource allocation, insufficient staff skills, and lax procedures. These issues, attributed to market fluctuations, employee skill gaps, and non-standard procedures, resulted in delays in goods procurement, substandard quality, delayed payments, and budget overruns.

While extensive research on public procurement exists globally (Qi et al., 2018; Mbura & Kitheka, 2020; Abraham & Tarekegn, 2020), limited attention has been given to university-specific procurement performance. Understanding the impact of factors such as procurement planning, resource allocation, staff capacity, and established procedures on university procurement performance and procurement efficiency is critical. Addressing these aspects can mitigate inefficiencies, ultimately reducing costs associated with educational resources.

Hence, this research aims to investigate how factors like procurement planning, resource allocation, staff capacity, and established procedures influence procurement performance at JIFT.

Through analysis, the study aims to provide recommendations for enhancing procurement performance and promoting transparency and efficiency within the university.

Objectives of the study:

1. To clarify the level of procurement performance;
2. To clarify the level of purchasing plans, resource allocation, employee competence and procurement procedures
3. To study the influencing factors of procurement performance: Purchasing plan, resource allocation, Employee competence and procurement procedure.

Literature review

Purchasing plan

A procurement plan serves as a cornerstone of the procurement process, aiming to optimize efficiency, effectiveness, and transparency (Changalima et al., 2021; Changalima & Mdee, 2023). This plan outlines the strategies companies will employ to secure the necessary materials required for the production of goods and services. Within the procurement field, the concept of a procurement plan is highly valued. It functions as a strategic roadmap, guiding the cost-effective acquisition of essential resources (Gallego-García & García-García, 2020)

Resource allocation

Effective project management relies heavily on the efficient allocation of resources, which involves identifying and assigning available resources to tasks or projects that serve the overarching business goals. This strategic process entails careful selection and distribution of resources such as human capital, materials, equipment, and finances, all aimed at accomplishing the project's objectives (Selaru, 2012; Zhong et al., 2018). An integral component of resource allocation is the implementation of efficient scheduling, which is vital for the success of any project. In competitive environments, scholars have suggested employing graph pruning techniques to anticipate opponent decisions and identify unrealistic returns, underscoring the significance of strategic resource allocation in such contexts (Abdul Malek et al., 2015). Resource allocation is a complex process that requires thorough planning, strategic foresight, and adept management. It not only ensures the achievement of project milestones but also aligns with broader business objectives (Namany et al., 2019; Nzanywayingoma & Yang, 2019)

Purchasing plan and Procurement performance

Effective management of procurement relies heavily on Purchasing Plans. Johnson et al. (2021) emphasize the importance of considering not only quantities but also inventory strategies and overall supply chain performance. Various studies indicate that effective Purchasing Plan Management is pivotal for procurement performance. Cooper and Ellram (2018) and Govindan et al. (2024) assert that Purchasing Plans extend beyond mere quantities, encompassing inventory strategies and serving as a focal point within the procurement supply chain. Additionally, Bemelmans et al. (2013) illustrate that a well-structured purchasing plan and function significantly enhance overall purchase performance, with their maturity assessment tool aiding in pinpointing areas for enhancement. Opuwari (2024) notes that centralized procurement, especially for large-scale raw materials, can derive further advantages from a robust Purchasing Plan. This symbiotic relationship is crucial: a meticulously crafted Purchasing Plan enhances procurement performance through enhanced efficiency and cost savings. Subsequently, data on procurement performance guides adjustments and optimization of the Purchasing Plan, leading to even more robust outcomes.

Resource allocation and Procurement performance

Resource allocation plays a crucial role in various domains, including procurement, wireless networks, cognitive radio networks, and edge-cloud computing systems. Angeletti et al. (2019) emphasize the importance of reexamining the role of procurement biopsies during allocation due to their high resource requirements and association with discards. Pham et al. (2020) explore the applicability of the Whale Optimization Algorithm (WOA) for resource allocation in wireless networks, demonstrating its effectiveness in power allocation and mobile edge computation offloading. Kakkavas et al. (2020) contribute towards alleviating limitations in Software Defined Radio (SDR) deployments by developing a resource allocation approach for cognitive radios, showcasing its feasibility and performance analysis. In the realm of public procurement, Yu et al. (2020) investigate the factors influencing the adoption of green award criteria in European public procurement contracts, highlighting the importance of environmental protection and resource reservation. Additionally, AlNuaimi et al. (2021) suggest that embracing big data analytics capabilities within e-procurement functions can lead to improved environmental performance through green e-procurement practices. Resource management in NOMA networks is addressed by Yang et al. (2020) through the proposal of a deep neural network-based resource management method that offers real-time resource allocation with simplified



operations. Ali et al. (2020) focus on efficient resource allocation in Non-Orthogonal Multiple Access (NOMA) systems to maximize system sum rate and energy efficiency by proposing optimal solutions for user pairing and power allocation. Furthermore, Dinh et al. (2020) presents a hybrid edge-cloud computing system where resource procurement and allocation decisions are made based on cloud rental options and edge device local processing cost and capacity, aiming to enhance user experience. Ahmed et al. (2022) develops a Stackelberg Game-based dynamic resource allocation method for edge federated 5G networks to optimize performance in a distributed manner. Lastly, Alanazi et al. (2023) highlights the need to enrich literature on resource utilization and allocation processes' performance and outcomes, particularly in the context of medicines resources allocation. They propose a conceptual framework and system design to enhance the availability and utilization of resources in this domain.

By optimizing resource allocation, enterprises can improve all aspects of procurement performance, including cost control, supplier management, risk management, process optimization, quality management, etc. At the same time, enterprises also need to establish scientific performance evaluation standards and continuous improvement mechanisms to continuously improve procurement performance and provide a strong guarantee for the sustainable development of enterprises.

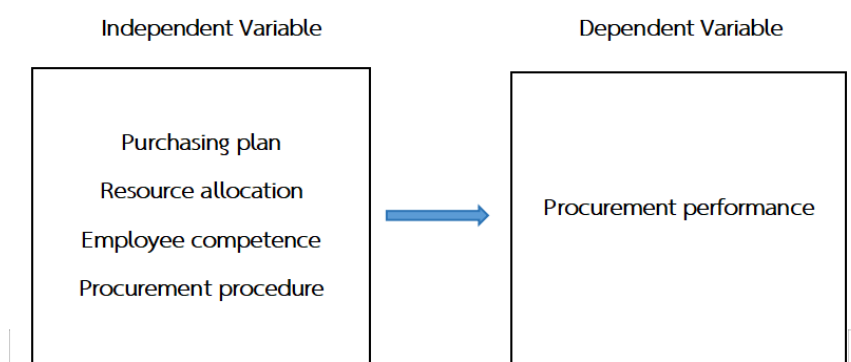
Procurement procedures and Procurement performance

Effective procurement processes are the foundation for strong procurement performance. Research by Montalban-Domingo et al. (2020) highlights the importance of integrating sustainability criteria into these processes. Similarly, studies like Wambua and Kagiri (2019) show that implementing practices like information technology (ICT), strategic partnerships, and risk management within the procurement process lead to better overall organizational performance. This link between process and performance is further emphasized by Jembe and Wandera (2019) who found a positive correlation between compliant procurement procedures and improved performance in Kenyan NGOs. Georgino et al. (2021) conducted a systematic literature review to identify elements and practices under the responsibility of the procurement process that can influence the financial performance of a company. Francis (2020) examined the influence of procurement process on the performance of public entities in Kenya, highlighting the role of specification writing, procurement plan, tender evaluation, and receiving procedure.

These approaches, which may involve tools like flowcharts and Six Sigma methodology, aim to identify and eliminate inefficiencies within the process, ultimately leading to better

procurement performance. By continually refining and optimizing procurement procedures, organizations can ensure they are acquiring the right goods and services at the right price, contributing to a sustainable competitive advantage.

From the literature review above, the author was able to synthesize it into a research concept as shown in the figure.



Methodology

Population and Sampling

The target population for this investigation comprised teachers and employee of Jiangxi Institute of Fashion Technology, totaling 1,229 individuals according to the Human Resource records of the institute. Utilizing the Taro-Yamane statistical method, the sample size was selected through a random sampling method as 293 participants to which questionnaires were distributed.

Research tools

To gather pertinent information from participants, a survey methodology was employed with a structured questionnaire. The questionnaire, comprising three sections, covered Demographic Information in part one. This part included questions related to Gender, age, education level, marital status, professional title, profession, department, years engaged in procurement work, each offering two to five alternative options. The subsequent sections elicited responses on purchasing plan (9 questions), resource allocation (7 questions), employee competence (8 questions) and procurement procedure (9 questions). Part three was procurement performance (10 questions). Part two and part three used a five-level Likert scale to measure the responses of each factor in the study. The five-point scale from 1 to 5, from low to high.

Research step

The author conducted a comprehensive examination of the research instruments through the following steps:



Initial Draft: The author sought feedback on the draft questionnaires from an advisor to ensure they adequately covered key dimensions like purchasing plan, resource allocation, employee competence, procurement procedures, and performance.

Revision: Based on the advisor's suggestions, the author revised the content of the draft questionnaires.

Expert Evaluation: To ensure content validity, the revised draft questionnaires were sent to three experts who assessed the Index of Congruence (IOC) between the content and the questionnaires. Only questions with an IOC score between 0.67 and 1.00, indicating good agreement with the content, were included in the final study (Leekitchwatana, 2022).

Expert Feedback: The author carefully reviewed the experts' feedback and implemented necessary changes to improve the content of the draft questionnaires.

Pilot Testing: To assess the reliability of the revised questionnaires, a pilot study was conducted with a non-study sample group of teachers. The questionnaires were then analyzed using Cronbach's alpha coefficient.

Reliability Testing

This research employed Cronbach's alpha to evaluate the reliability of the research instrument for each variable. Acceptable values for our sample size typically range from 0.7 to 0.8, indicating a sufficiently reliable scale (Nunally & Bernstein, 1994). As shown in Table 1, all alpha coefficients exceeded 0.7, ranging from 0.762 (employee competence) to 0.872. These results confirm the internal consistency and reliability of the questionnaire data, supporting its validity for measuring the variables of interest.

Data collection

All 293 distributed questionnaires were recovered and deemed valid, resulting in a 100% effective recovery rate.

Data Analysis

The author utilized a computer package to analyze the data as outlined below:

Part 1: Demographic Information Demographic factors such as gender, age, education level, marital status, professional title, profession, department, and years of experience in procurement were analyzed using frequency and percentage values. This approach provides a summary of the respondent pool's characteristics. Parts 2 and 3 focused on constructs like purchasing plan, resource allocation, employee competence, procurement procedures, and procurement performance. To analyze these sections, the author utilized mean and standard deviation values.

Means provide an average score for each construct, while standard deviations indicate the spread of scores around the mean. This approach helps assess the central tendency and variability within each construct (Leekitchwatana, 2022).

Statistics used in data analysis

An overview of the specific statistical methods used:

1. Descriptive Statistics: The research began by calculating descriptive statistics for the data collected through the questionnaire survey. This involved measures like mean, standard deviation, and frequency. These descriptive statistics provided insights into the characteristics of the sample (e.g., demographics) and the distribution of the variables.

2. Correlation Analysis: Next, the research conducted a correlation analysis to explore the relationships between the independent variables (potential influencing factors) and the dependent variable (the outcome). This analysis involved calculating correlation coefficients, which indicate the strength and direction of any relationships between these variables.

3. Multiple Linear Regression: Finally, this study was employed multiple linear regression to establish a model that predicts the dependent variable based on the independent variables. This analysis helps to understand the combined effect of all the independent variables on the dependent variable. To ensure the robustness of the model, research also examined Tolerance and Variance Inflation Factors (VIF) to detect multicollinearity, which can occur when independent variables are highly correlated with each other.

Results

The demographics of respondent groups

The proportion of male teachers answering the questionnaire is higher; The age group mainly ranges from 31 to 50. Education level has a bachelor's degree or a master's degree equivalent, doctor's degree or above less; Most of the teachers are married; There are more teachers in business management, followed by human resource management. The highest age group of students is between 18 and 20 years old. The proportion of time engaged in procurement for 1-3 years, 4-6 years, 7-10 years and more than 10 years is similar.

Descriptive analysis

Table 1 shows the mean and Standard Deviation of five variables: Purchasing Plan, Resource Allocation, Employee Competence, Procurement Procedures and Procurement Performance.

Variable	Mean	SD	Level of Agreement
Purchasing plan (PurchPla)	3.57	1.08	Agree
Resource allocation (ResoureAl)	3.28	1.13	Neutral
Employee competence (EmploComp)	3.72	1.03	Agree
Procurement procedure (ProcuPro)	3.66	1.07	Agree
Procurement performance (ProcuPerf)	3.41	1.02	Neutral

Table 1 presents the mean and standard deviation (SD) of five key variables related to procurement processes: Purchasing Plan, Resource Allocation, Employee Competence, Procurement Procedures, and Procurement Performance. The mean values range from 3.28 to 3.72, indicating varying levels of agreement or neutrality across these variables. Specifically, Purchasing Plan, Employee Competence, and Procurement Procedure show agreement, with mean values of 3.57, 3.72, and 3.66, respectively, while Resource Allocation and Procurement Performance are rated as neutral with mean values of 3.28 and 3.41, respectively. The standard deviations (SD) range from 1.02 to 1.13, suggesting differing degrees of variability in responses across these variables. Overall, this table provides insight into the perceived effectiveness and consensus regarding various aspects of procurement within the surveyed population.

Correlation analysis

Table 2 Correlation Analysis

		PurchPLS	ResourceALS	EmploCompS	ProcuProS	ProcuPerfS
PurchPLS	Pearson Correlation	1	.115*	.163**	.124*	.251**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.013	.000
	N	293	293	293	293	2930
ResourceALS	Pearson Correlation	.115*	1	.173**	.121*	.296**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.015	.000
	N	293	293	293	293	293

		PurchPLS	ResourceALS	EmploCompS	ProcuProS	ProcuPerfS
EmploCompS	Pearson Correlation	.163**	.173**	1	.246**	.310**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	293	293	293	293	293
ProcuProS	Pearson Correlation	.124*	.121*	.246**	1	.358**
	Sig. (2-tailed)	.013	.015	.000		.000
	N	293	293	293	293	293
ProcuPerfS	Pearson Correlation	.251**	.296**	.310**	.358**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	293	293	293	293	293

Table 2 presents the correlation analysis among Purchasing Plan, Resource Allocation, Employee Competence, Procurement Procedures and Procurement Performance. The Pearson correlation coefficients indicate a positive and statistically significant relationship between Purchasing Plan and Resource Allocation ($r = 0.115$), Purchasing Plan and Employee Competence ($r = 0.163$), Purchasing Plan and Procurement Procedures ($r = 0.124$), Purchasing Plan and Procurement Performance ($r = 0.251$), Resource Allocation and Employee Competence ($r = 0.173$), Resource Allocation and Procurement Procedures ($r = 0.121$), Resource Allocation and Procurement Performance ($r = 0.296$), Employee Competence and Procurement Procedures ($r = 0.246$), Employee Competence and Procurement Performance ($r = 0.310$), and Procurement Procedures and Procurement Performance ($r = 0.358$). All correlations have a p-value less than 0.05, suggesting a strong and significant association. The sample size for each correlation is 293.

Overall, significant positive correlations exist between all pairs of variables. Notably, Procurement Performance (ProcuPerfS) shows the strongest correlations with other variables, particularly with Employee Competence (EmploCompS) and Procurement Process (ProcuProS), suggesting their interrelatedness. These findings imply that improvements in one aspect of procurement tend to coincide with enhancements in other related areas, highlighting the interconnected nature of procurement processes and performance.

Regression analysis

Table 3 Coefficients

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.182	.276		4.288	.000		
	PurchPl	.143	.049	.156	2.939	.004	.981	1.019
	ResourceAl	.131	.041	.170	3.194	.002	.981	1.020
	EmploComp	.153	.043	.196	3.536	.000	.901	1.110
	ProcuPro	.256	.046	.237	4.337	.000	.929	1.076

$R^2 = .200$ Adjust $R^2 = .189$ $F = 17.966$ Sig. = .000

a. Dependent Variable: ProcuPerf

This regression table 3 provides information about a statistical model, likely used to analyze the relationship between one dependent variable and three independent variables (Purchasing Plan, Resource Allocation, Employee Competence, Procurement Procedures, and Procurement Performance. Breakdown of the key information:

Constant: The intercept of the regression equation. In this case, the constant has an unstandardized coefficient of 1.182 and a standardized coefficient of 0.276.

Purchasing Plan, Resource Allocation, Employee Competence and Procurement Procedures: These are the predictor variables. Each variable has unstandardized coefficients (B) of 0.143, 0.131, 0.153 and 0.256, respectively. Standardized coefficients (Beta) are 0.156, 0.170, 0.196 and 0.375, indicating the standardized impact of each variable on the dependent variable.

T-values: These values (2.939, 3.194, 3.536 and 4.337) indicate the number of standard errors the coefficients are away from zero, Higher absolute t-values suggest more significant relationships.

Sig. (Significance): The p-values associated with each predictor variable. In this case, all four variables (Purchasing Plan, Resource Allocation, Employee Competence and Procurement Procedures) have p-values less than 0.05 (0.004, 0.002, 0.000, 0.000), suggesting that they are statistically significant predictors.

Collinearity Statistics: Tolerance and VIF (Variance Inflation Factor) are measures of multicollinearity, the extent to which independent variables are correlated. Generally, a tolerance below 0.2 or a VIF above 5 may indicate a collinearity problem. In this case, the tolerance values are 0.981, 0.981, 0.901 and 0.929, and the VIF values are 1.019, 1.020, 1.110 and 1.076 for Purchasing Plan, Resource Allocation, Employee Competence and Procurement Procedures, respectively. These values seem within acceptable ranges.

Model Fit: The R^2 value of 0.200 indicates the proportion of variance in the dependent variable explained by the model. Adjusted R^2 considers the number of predictors and sample size, yielding a value of 0.189. The F-value (17.966) and its associated p-value (<0.000) suggest that the overall model is statistically significant.

Based on the results of the above coefficients, this study explores the relationship between the dependent variable "Purchasing plan, Resource allocation, Employee competence, procurement procedures" and the independent variable "procurement performance"

In summary, the regression model suggests that Purchasing Plan, Resource Allocation, Employee Competence and Procurement Procedures are statistically significant predictors of the dependent variable. The model as a whole is also statistically significant in explaining the variance in the dependent variable. The collinearity statistics indicate no severe multicollinearity issues.

It can be seen that Purchasing Plan, Resource Allocation, Employee Competence and Procurement Procedures were used as independent variables and Employee Competence were used as dependent variable in linear regression analysis. From the table below, it can be seen that the model formula is:

The regression formula based on the provided table would be:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

y = procurement performance

a = constant

b = coefficient

X1 = Purchasing plan

X2 = Resource allocation

X3 = Employee competence

X4 = procurement procedures

$$Y = 1.081 + 0.143*X_1 + 0.131*X_2 + 0.153*X_3 + 0.200*X_4$$

Discussion

The discussion part will be clarified to match the goals of this study.

The first objective: To clarify the level of procurement performance

The primary goal is to elucidate the level of procurement performance. The findings indicate that statements regarding procurement performance exhibit a moderate or neutral level of consistency, with an average score of 3.41. The standard deviation underscores the variability surrounding these averages, suggesting the perceived impact of procurement performance on school management by the majority of respondents.

This finding aligns with the theoretical framework proposed by Aremu et al. (2020), drawing from the perspectives of the resource-based view, contingency theory, and innovation diffusion. Similarly, research by AlMuhayfith and Shaiti (2020) delves into the effects of enterprise resource planning system adoption on firm performance among medium-sized firms.

The second objective: To clarify the level of procurement planning, resource allocation, employee competence and procurement procedures.

The findings revealed a level of consistency in statements pertaining to procurement planning, resource allocation, employee competence, and procurement procedures, with average scores of 3.57, 3.28, 3.72, and 3.66, respectively. Variations in political systems between China and foreign nations lead to disparities in procurement performance management, encompassing differences in procurement plan formulation, distinct procurement business processes, and diverse expectations regarding the quality and expertise of procurement personnel.

The standard deviation underscores the dispersion around these averages, suggesting a general consensus among respondents regarding the influence on procurement performance. This concurs with Bag et al (2020) assertion that procurement planning within supply chain management positively impacts procurement performance, Denis (2019) observation regarding the impact of resource allocation on procurement performance, and Liu et al (2019) emphasis on the significance of enhancing the educational level and training of procurement personnel to enhance procurement performance.

The third objective: To study the influencing factors of procurement performance: Purchasing plan, resource allocation, Employee competence and procurement procedure.

Through an examination of college procurement performance, the regression model underscores that procurement plan, resource allocation, employee capability, and procurement procedures are statistically significant predictors of procurement performance. This finding aligns

with Marunda's study of AUWSA (2020), which highlights the impact of overall resource allocation, appropriate human and financial resource allocation, suitable procurement planning, and IT allocation on procurement performance. Moreover, Mwakodi and Wandera's research (2019) demonstrates that procurement plan, procurement information system, procurement personnel capability, and supplier reliability positively influence county government procurement performance. Collectively, these studies underscore the critical role of procurement performance management in cost control, quality assurance, risk management, and overall enterprise competitiveness.

Conclusions

This study deeply discusses the influence of procurement plan, resource allocation, employee competence and procurement procedure on procurement performance. Through detailed data analysis, we came to the following conclusions:

First of all, procurement planning has a significant impact on procurement performance. It can help organizations optimize procurement process, standardize procurement behavior, control procurement budget, improve supply chain management and support organizational development.

Secondly, the impact of resource allocation on procurement performance cannot be ignored. Resource allocation has an important impact on the performance of enterprises. Reasonable resource allocation can improve the competitiveness and profitability of enterprises and promote the innovation and development of enterprises.

Thirdly, employee competence directly affects the efficiency of procurement performance. Excellent procurement personnel can help enterprises reduce procurement costs, improve procurement efficiency, and ensure the stability of the supply chain.

Finally, procurement procedure has a positive effect on procurement performance. Optimizing the procurement process plays a crucial role in improving the procurement performance of enterprises. It affects not only cost control and efficiency, but also risk management, compliance and supplier performance. In a globalized and increasingly competitive business environment, companies must continuously optimize their procurement processes in order to remain competitive and market position.

Suggestions

Develop a Comprehensive Procurement Plan: Invest in creating a well-defined procurement plan that outlines optimized processes, standardized procedures, and budget controls. This plan should also integrate with supply chain management strategies and support overall organizational goals.

Implement Strategic Resource Allocation: Conduct a thorough analysis of resource needs within the procurement department. Allocate resources strategically to maximize cost-competitiveness, profitability, and foster innovation in procurement practices.

Invest in Employee Training and Development: Prioritize the development of a highly competent procurement workforce. Implement training programs to equip personnel with the skills and knowledge necessary to minimize costs, improve efficiency, and ensure supply chain stability.

Optimize Procurement Procedures: Regularly review and streamline procurement procedures. Focus on optimizing processes for cost control, efficiency, risk management, compliance, and maximizing supplier performance. Leverage technology solutions where applicable to automate tasks and enhance transparency.

Continuous Improvement: Establish a culture of continuous improvement within the procurement department. Regularly monitor performance metrics, identify areas for improvement, and implement ongoing process optimizations to maintain a competitive edge. By implementing these recommendations and focusing on these four key areas, university can achieve significant improvements in their procurement performance, leading to cost savings, increased efficiency, and a more robust and resilient supply chain.

Reference

- Abdul Malek, N. A., et al. (2015). Analyzing sustainable competitive advantage: strategically managing resource allocations to achieve operational competitiveness. *Management and Production Engineering Review*, 6(4), 70-86.
- Abraham, K., & Tarekegn, G. (2020). Factors affecting the effectiveness of centralized public procurement system: Evidence from selected Ethiopian higher public education institutions. *International Journal of Commerce and Finance*, 6(2), 92-103.
- Ahmed, J., et al. (2022). A stackelberg game-based dynamic resource allocation in edge federated 5G network. *IEEE Access*, 10, 10460-10471.

- Alanazi, A., Alshatri, I., & Aldosari, B. (2023). A Framework and System Design for Medicines Resources Allocation: A Multi-Stakeholder Assessment of Processes and Electronic Platform Needs. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(5), 3846.
- Ali, Z. J., et al. (2020). Novel resource allocation techniques for downlink non-orthogonal multiple access systems. *Applied Sciences*, 10(17), 5892.
- Al Muhayfith, S., & Shaiti, H. (2020). The impact of enterprise resource planning on business performance: With the discussion on its relationship with open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 87.
- AlNuaimi, B. K., Khan, M., & Ajmal, M. M. (2021). The role of big data analytics capabilities in greening e-procurement: A higher order PLS-SEM analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, 169, 120808.
- Angeletti, A., & Cravedi, P. (2019). Making procurement biopsies important again for kidney transplant allocation. *Nephron*, 142(1), 34-39.
- Aremu, A. Y., Shahzad, A. & Hassan, S. (2020). The impacts of enterprise resource planning system adoption on firm's performance among medium size enterprises. *International Journal of Information Systems and Social Change (IJISSC)*, 11(1), 24-42.
- Bag, S., et al. (2020). Procurement 4.0 and its implications on business process performance in a circular economy. *Resources, conservation and recycling*, 152, 104502.
- Bemelmans, J., Voordijk, H., & Vos, B. (2013). Designing a tool for an effective assessment of purchasing maturity in construction. *Benchmarking: An International Journal*, 20(3), 342-361.
- Changalima, I. A., Mushi, G. O., & Mwaiseje, S. S. (2021). Procurement planning as a strategic tool for public procurement effectiveness: Experience from selected public procuring entities in Dodoma city, Tanzania. *Journal of Public Procurement*, 21(1), 37-52.
- Changalima, I. A., & Mdee, A. E. (2023). Procurement skills and procurement performance in public organizations: The mediating role of procurement planning. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2163562.
- Cooper, M. C., & Ellram, L. M. (1993). Characteristics of supply chain management and the implications for purchasing and logistics strategy. *The international journal of logistics management*, 4(2), 13-24.



- Denis, O., & Kilonzo, J. M. (2019). Resource allocation planning: Impact on public sector procurement performance in Kenya. *International Journal of Business and Social Science*, 5(7), 1.
- Francis, G. H. (2020). Influence of procurement process on the performance of public entities (A case study of Nairobi County Government). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(4), 40–61.
- Gallego-Garcia, S., & García-García, M. (2020). Market-oriented procurement planning leading to a higher service level and cost optimization. *Applied Sciences*, 10(23), 8734.
- Georgino, M., Alcantara, R. L. C., & Albuquerque, A. A. (2021). Procurement process and financial performance: a systematic literature review. *Gepros: Gestão da Produção, Operações e Sistemas*, 16(3), 69.
- Govindan, K., Jain, P., Singh, R. K., & Mishra, R. (2024). Blockchain technology as a strategic weapon to bring procurement 4.0 truly alive: Literature review and future research agenda. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 181, 103352.
- Jembe, B. K., & Wandera, J. (2019). Effects of procurement audit on the procurement performance of nongovernmental organizations in Kenya. *The strategic journal of Business and change management*, 6 (1) 1207 – 1224.
- Johnson, F., Leenders, M. R., & Flynn, A. E. (2021). *Purchasing and supply management*. McGraw-Hill Companies, Inc.
- Kakkavas, G., Tsitseklis, K., Karyotis, V., & Papavassiliou, S. (2020). A software defined radio cross-layer resource allocation approach for cognitive radio networks: From theory to practice. *IEEE Transactions on Cognitive Communications and Networking*, 6(2), 740-755.
- Leekitchwatana, P. (2022). *Research Methods in Education* (12th ed.). Bangkok: Min Service Supply.
- Li, H., Chen, J., & Zhang, X. (2020). Challenges and countermeasures of higher education budget management in China. *Sustainability (Switzerland)*, 12(14), 5546.
- Li, S., Han, S., & Shen, T. (2019). How can a firm innovate when embedded in a cluster?-Evidence from the automobile industrial cluster in China. *Sustainability*, 11(7), 1837.
- Liu, X., Wu, X., & zhang, W. (2024). A new DEA model and its application in performance evaluation of scientific research activities in the universities of China's double first-class initiative. *Socio-Economic Planning Sciences*, 92, 101839.

- Liu, J., Xue, J., Yang, L., & Shi, B. (2019). Enhancing green public procurement practices in local governments: Chinese evidence based on a new research framework. *Journal of Cleaner Production*, 211, 842-854.
- Marunda, S. (2020). *Factors Affecting Procurement Performance in Public Organization in Tanzania* (Doctoral Dissertation). IAA. Arusha.
- Mbura, E. C., & Kitheka, S. (2020). Factors affecting procurement performance of State Corporations in Mombasa County. *International Journal of Advanced Research and Review*, 5(8), 44-69.
- Montalbán-Domingo, L., et al. (2020). Study of social and environmental needs for the selection of sustainable criteria in the procurement of public works. *Sustainability*, 12(18), 7756.
- Namany, S., Al-Ansari, T., & Govindan, R. (2019). Sustainable energy, water and food nexus systems: A focused review of decision-making tools for efficient resource management and governance. *Journal of Cleaner Production*, 225, 610-626.
- Nunally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Nzanywayingoma, F., & Yang, Y. (2019). Efficient resource management techniques in cloud computing environment: a review and discussion. *International Journal of Computers and Applications*, 41(3), 165-182.
- Opuwari, P. U. (2024). Procurement and Purchase Management. *BW Academic Journal*, 81-94.
- Pham, Q. V., et al. (2020). Whale optimization algorithm with applications to resource allocation in wireless networks. *IEEE Transactions on Vehicular Technology*, 69(4), 4285-4297.
- Qi, W., Zhang, R., Liu, J., & Liu, J. (2018). Price/time/intellectual efficiency of procurement: Uncovering the related factors in Chinese public authorities. *Public Administration*, 97(1), 1-18.
- Rahman, N. A., Othman, N., & Che Mat, N. (2017). Cost-effectiveness analysis in higher education: A review of the literature. *International Journal of Educational Development*, 51, 114-123.
- Shambaugh, D. (2023). Becoming a ganbu: China's cadre training school system. *Journal of Contemporary China*, 32(142), 540-558.
- Selaru, C. (2012). Resource allocation in project management. *International Journal of Economic Practices and Theories*, 2(4), 274-282.
- Wang, Y., & Zhao, J. (2018). Corruption risks in public procurement in China: A literature review. *Journal of Public Procurement*, 18(3), 283-302.
- Wambua, C. M., & Kagiri, A. (2019). Effect of procurement practices on organisational performance of multinational corporations in Kenya: A case of Oracle Technology Kenya Limited. *The Strategic Journal of Business and Change Management*, 6(2), 1061-1078.



- Yang, N., et al. (2019). Deep neural network for resource management in NOMA networks. *IEEE Transactions on Vehicular Technology*, 69(1), 876-886.
- Yu, C., Morotomi, T., & Yu, H. (2020). What influences adoption of green award criteria in a public contract? An empirical analysis of 2018 European public procurement contract award notices. *Sustainability*, 12(3), 1261.
- Zhang, Q., Liu, J., & Wang, J. (2019). Price/time/intellectual efficiency of procurement: Uncovering the related factors in Chinese public authorities. *Public Administration*, 97(1), 1-18.

แบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร Model of Success Dietary Supplement Business Entrepreneurs in Bangkok

อุรุชา เฉลิมวุฒิกุล¹, สุธา สุวรรณภิรมย์² และ ศิริชัย พงษ์วิชัย³

Uruchaa Chalermwuttikul¹, Suda Suwannapirom² and Sirichai Pongwichai³

สาขาการบริหารการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹pum_miamore@hotmail.com

Received: April 5, 2024 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ กลยุทธ์การตลาด และการควบคุมคุณภาพ 2) กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ กลยุทธ์การตลาด และการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อนำเสนอแบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการธุรกิจเจ้าของผลิตภัณฑ์อาหารเสริม และตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้หลักเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมที่ประสบความสำเร็จที่มีประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 2 ปี จำนวนทั้งสิ้น 17 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ ระดับมาก กลยุทธ์การตลาด ระดับมาก และการควบคุมคุณภาพโดยรวม และความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม อยู่ในระดับมากทั้งหมด 2) คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลยุทธ์การตลาด กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ และการควบคุมคุณภาพโดยรวม ตามลำดับ และ 3) ได้แบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ ที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุด เป็นฐานผลึกดันอยู่ล่างสุด กลยุทธ์การตลาด และกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ อยู่ตรงกลาง และการควบคุมคุณภาพโดยรวมช่วยส่งเสริมอยู่ในระดับบนด้วย นอกจากนี้ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร ต้องประกอบด้วย การมีผลมีผลกำไร ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการจัดการ และการเรียนรู้

และพัฒนาผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อองค์กร และหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมการส่งออก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมการค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบาย และส่งเสริมพัฒนาธุรกิจอาหารเสริม ให้ประสบความสำเร็จต่อไป

คำสำคัญ: ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจ; อาหารเสริม

Abstract

This research aims to 1) To study the level of success of food supplement business entrepreneurs in Bangkok, business management strategies, entrepreneur qualifications, marketing strategies, and quality control. 2) To study business management strategies, business entrepreneur qualifications, marketing strategies, and overall quality control influencing the success of dietary supplement business entrepreneurs in Bangkok and 3) To present a model of success of food supplement business entrepreneurs in Bangkok. This research is a combination of quantitative and qualitative research. The quantitative research has a sample group of 400 samples of business entrepreneurs, owners of dietary supplements, and distributors of dietary supplements in Bangkok. The sample size was determined using the 20 times rule of the observation variable. Stratified random sampling, uses questionnaires to collect data. Data were analyzed by structural equation modeling. For the qualitative research, data were collected through in-depth interviews with 17 successful food supplement business operators with at least 2 years of experience, and data were analyzed through content analysis.

The results showed that 1) The qualifications of business operators are at the highest level. The strategy of high-level business management, high-level marketing strategy, and quality control and success of supplement business entrepreneurs were all at a high level. 2) Characteristics of business operators had the most causal influence on the success of the food supplement business entrepreneurs in Bangkok, followed by marketing strategy and quality control, respectively; and 3) The entrepreneurial success model of supplementary food business operators in Bangkok is depicted as a chart consisting of the characteristics of business operators who have the most total influence as the driving base at the bottom. Marketing strategies and business management strategies are in the middle and overall quality control is promoted at the top level. In addition, the success of food supplement business entrepreneurs in Bangkok must consist of profitability, stakeholder satisfaction, management processes, and the learning and development of research results that are beneficial to organizations and government agencies.

such as the Department of Industrial Promotion, Department of Export Promotion, Department of Business Development, the Department of International Trade, etc., to be used as a guideline for setting policies and promoting food supplement business development to be successful in the future.

Keywords: The Success of Business Entrepreneurs; Dietary Supplements

บทนำ

สภาพเศรษฐกิจยุคโควิด 19 วิถีชีวิตที่ไม่เหมือนอดีตที่ผ่านมา เป็นรูปแบบของการเกิดที่ต่างจากวิถีชีวิตอื่น ๆ ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทำให้เกิดการหยุดชะงักของรายได้ และกำลังซื้อที่ลดลงรุนแรง และขยายวงกว้างลุกลามเป็นวิกฤติทางเศรษฐกิจโลก เนื่องจากการเกิดวิกฤติทั้งด้านอุปทานและอุปสงค์ที่ส่งผลให้เศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มเข้าสู่ภาวะถดถอย (recession) ทำให้เศรษฐกิจ และสังคมไทยนำไปสู่การปรับตัวสู่วิถีใหม่ (New Normal) ขณะที่การปฏิรูประบบเศรษฐกิจที่เอื้อต่อการเติบโตของธุรกิจให้ยั่งยืน จำเป็นต้องเพิ่มระดับเครื่องมือด้านเทคโนโลยีที่จะสนับสนุนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การสร้างความตระหนักรู้ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะความสามารถด้านแรงงาน รวมทั้งมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้เข้ากับกิจกรรมทางเศรษฐกิจภายใต้ฐานวิถีชีวิตใหม่ (Brinca, Duarte and Castro, 2020) จากการประเมินเศรษฐกิจไทยปี 2564 จะมีการหดตัวที่ร้อยละ 5.3 เนื่องจากมีระดับการพึ่งพาเศรษฐกิจต่างประเทศสูง และการลงทุนในประเทศที่อยู่ในระดับต่ำยาวนาน ทำให้ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมส่วนใหญ่ไม่สามารถแข่งขันได้ภายใต้ข้อจำกัดของการฟื้นตัวของธุรกิจ เนื่องจากปัญหาเรื่องสุขภาพแรงงาน ปัญหาทางสังคม และปัญหาเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กับการแปรผันต่อผลกระทบในระยะสั้น ทำให้การฟื้นตัวจะขึ้นกับความสามารถในการปรับตัวของประชาชน ธุรกิจ และภาครัฐ ให้เข้ากับฐานวิถีชีวิตใหม่ และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจ ภายใต้สภาพคล่องโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีต้นทุนทางการเงินในระดับต่ำ และการแข่งขันสูงในตลาดดิจิทัล ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจกลุ่มอาหารเสริม และการพัฒนาวิธีการเข้าถึงผู้บริโภค โดยเฉพาะช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ วิกฤตจากภัยธรรมชาติ และโรคระบาด ทำให้การพัฒนา รูปแบบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และการตอบสนองความต้องการของตลาดผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อการสร้างการยอมรับคุณสมบัติหรือสรรพคุณที่ช่วยในการเสริมสร้าง ฟันฟู บำบัด และการซ่อมแซมร่างกาย รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมาตรฐานการผลิต และลดความเสี่ยงจากการปนเปื้อนหรือผลกระทบต่อร่างกาย (สำนักงานเศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย ,2564)

ความเป็นมาของการวิจัยเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม เป็นการศึกษาแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความอยู่รอด และการเติบโต การดำเนินธุรกิจให้มีความต่อเนื่อง และยั่งยืนได้ เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจกลุ่มอาหารเสริมมีข้อจำกัดการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภค และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคภายใต้ข้อกำหนดในการทำตลาด จึงต้องมุ่งเน้นสร้าง

นวัตกรรมการให้บริการ และการเข้าถึงการใช้ผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่าง ๆ (Kennedy, 2020) ขณะที่ภาวะเศรษฐกิจในปี 2560 การตลาดแบบ E-Commerce มีมูลค่าตลาดประมาณ 214,000 ล้านบาท และจะเพิ่มขึ้นเป็นกว่า 470,000 ล้านบาทในปี 2565 โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ย (ปี 2560-2565) ประมาณร้อยละ 17.0 ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, มิถุนายน 2560) จึงเป็นอุปสรรคในการปรับตัวอย่างมากในการที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างเครื่องมือทางการตลาดให้เกิดผลในเชิงรูปธรรม ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องปรับตัวในการใช้เงินทุน และการลงทุนใช้เทคโนโลยีรองรับกับการดำเนินกิจการ

การดำเนินกิจการของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในปัจจุบัน มีการปรับตัวด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค มากกว่าตลาดตัวแทนจำหน่าย ทำให้การพัฒนาแบบกลยุทธ์รองรับอุปสรรคจากการเข้าถึงผู้บริโภค และช่วยแก้ปัญหาการยอมรับคุณภาพผลิตภัณฑ์ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานและคุณภาพการผลิตของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งสร้างความมั่นใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทางการดูแล การบำบัด การฟื้นฟู และการซ่อมแซมร่างกาย ทั้งนี้ปัญหาการกำหนดกลยุทธ์รูปแบบวิถีใหม่ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาธุรกิจให้มีความต่อเนื่องได้ สามารถสร้างความเชื่อที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ และได้ผลลัพธ์ที่ดีต่อการบริโภค (Harms & Rainer, 2019)

สอดคล้องกับการที่ธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพ เป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ทำให้หลายคนก้าวเข้ามาเป็นผู้ประกอบการธุรกิจในการดำเนินธุรกิจ แต่กลับไม่สามารถไปสู่จุดหมายปลายทางที่ตั้งความหวังเอาไว้ เนื่องมาจากการขาดกระบวนการศึกษาเรียนรู้ข้อมูลด้านการทำธุรกิจที่แท้จริง มองแค่เรื่องผลประโยชน์ที่เห็นว่าจะทำรายได้ให้สูง ไม่ได้ศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าว่าสินค้ากลุ่มไหนตลาดเป็นอย่างไร ไม่ได้เข้ามาในธุรกิจเพราะความเข้าใจที่ถูกต้อง ทำให้เกิดสินค้าประเภทเดียวกันแข่งขันกันเต็มตลาด คุณภาพของผลิตภัณฑ์หลายต่อหลายตัวก็ไม่ได้มาตรฐานตามที่ลูกค้าต้องการ เมื่อสินค้าด้อยคุณภาพ นักลงทุนด้อยประสบการณ์ ทำให้ธุรกิจโดยส่วนใหญ่จึงมักจะไม่ประสบความสำเร็จ

ปัจจัยพื้นฐานนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้คนทำธุรกิจอาหารเสริมไม่ประสบความสำเร็จ (เกียรติรัตน์ จินตามณี, 2565) ดังนั้น การประกอบกิจการธุรกิจอาหารเสริม ทำอย่างไรที่จะมีการพัฒนานวัตกรรมการผลิต และมาตรฐานการผลิตเพื่อรองรับการวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้ตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพ และสร้างความเชื่อมั่นการผลิตของผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นการให้บริการครบวงจรและมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (Yudatama et al, 2019) ทั้งนี้ประเด็นการดำเนินธุรกิจวิถีใหม่ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคด้านการดูแลสุขภาพ และเสริมสร้างร่างกายให้มีความเข้มแข็งต่อการดำเนินชีวิต ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจจำเป็นต้องคิดค้นหากลยุทธ์การเข้าถึงความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ และสร้างการยอมรับผลิตภัณฑ์ที่ทำการผลิตรองรับความต้องการกับผู้บริโภค

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนาแบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการค้นหากลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจรองรับการเปลี่ยนแปลงช่วงวิกฤตเศรษฐกิจและวิกฤตโรคระบาดที่มีผลกระทบรุนแรงต่อการดำเนินธุรกิจ (Triggs, Adam and Kharas, 2020) ขณะที่การปรับตัวของธุรกิจอาหารเสริมมีข้อจำกัดในการแข่งขันทางการตลาดภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายขององค์การอาหารและยา และข้อจำกัดการยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม อีกทั้งการแข่งขันของ

ผู้ประกอบการธุรกิจมีการใช้กลยุทธ์การแข่งขันในด้านราคา และโปรโมชั่นกับตัวแทนจำหน่าย เป็นการจัดการแบบแผนการผลิตและจำหน่าย การรับจ้างผลิต การเป็นเจ้าของสิทธิ์สินค้า และการเป็นตัวแทนจำหน่าย ทำให้ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมที่อยู่ในตลาดเกิดการทับซ้อนของผลิตภัณฑ์คล้ายคลึงกันทั้งด้านคุณสมบัติ แหล่งผลิต และพื้นที่ตลาด จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในการใช้ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (Gartner, 2020)

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง“แบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ทราบความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในปัจจุบันเป็นอย่างไร และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในปัจจุบันคืออะไรบ้าง นอกจากนี้ แนวทางที่จะพัฒนาเพื่อสร้างความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจผลิตอาหารเสริมควรเป็นอย่างไร ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจอาหารเสริมในการกำหนดนโยบาย และแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ตอบโจทย์ของการทำธุรกิจที่เหมาะสม และส่งผลดีต่อธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ กลยุทธ์การตลาด และการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอแบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ กลยุทธ์การตลาด และการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ กลยุทธ์การตลาด มีอิทธิพลทางตรงต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม
3. กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงต่อ กลยุทธ์การตลาด
4. คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงต่อกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2562)
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจเจ้าของผลิตภัณฑ์อาหารเสริม และตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,148 คน กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 20 ตัวแปร คือ 20X20 เท่ากับ 400 ตัวอย่าง (Kline, 2005) โดยการ

สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น Stratified Random Sampling คำนวณแบบสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ

2.2 เชิงคุณภาพและยินยอมเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมที่ประสบความสำเร็จที่มีประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 2 ปี รวมทั้งสิ้น 17 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3. เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ คุณสมบัติของผู้ประกอบการ กลยุทธ์การตลาด การควบคุมคุณภาพโดยรวม และความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม โดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 35 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 - 0.976 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวัดความตรง (Validity) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Source of Data) สำหรับความเชื่อมั่น (Reliability) ได้พิจารณาถึงแหล่งข้อมูลว่ามีความน่าเชื่อถือได้ (Credibility) การพึ่งพากับเกณฑ์อื่นๆ (Dependability) การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) และการไม่ลำเอียง (Bias) โดยข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดเทปเพื่อให้ได้บทสรุปของข้อคำถามในการสัมภาษณ์

3.3 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ค่าอิทธิพลรวม มีค่าน้อยเรียงลำดับที่เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงปริมาณ นำไปเป็นหัวข้อสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของตัวแปรแฝงทุกตัว

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	$\bar{X}$	SD	ลำดับที่	ระดับ ความสำคัญ
ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม (ENSC)	3.85	0.66	4	มาก
กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ (MAST)	4.08	0.54	3	มาก
คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ (ENCH)	4.21	0.50	1	มากที่สุด
กลยุทธ์การตลาด (MKST)	3.83	0.64	5	มาก
การควบคุมคุณภาพโดยรวม (QUCO)	4.15	0.54	2	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณสมบัติของผู้ประกอบการ (ENCH) มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) จัดเป็นลำดับ 1 นอกนั้น กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ (MAST) กลยุทธ์การตลาด (MKST) และการควบคุมคุณภาพโดยรวม (QUCO) ก็มีระดับความสำคัญมากที่สุดทั้งหมดเช่นกัน โดยจัดเป็นลำดับ 3,4 และ 5 โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงกันตามลำดับ $\bar{X} = 4.15, 4.08, 3.83$ ส่วนความสำเร็จของผู้ประกอบการอาหารเสริม (ENSC) มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$)

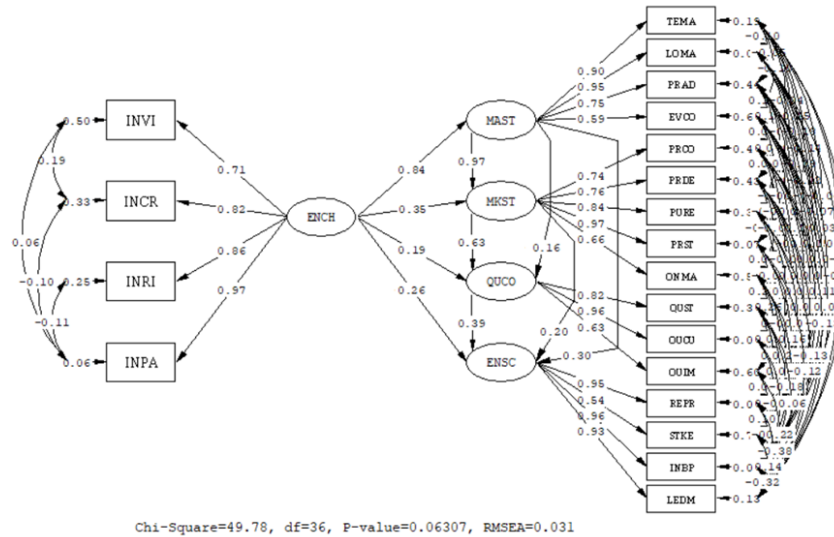
2. ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษากลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ กลยุทธ์การตลาด และการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องพิจารณาค่าของแบบจำลองผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อน

ตารางที่ 2 แสดงค่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานของแบบจำลองทางเลือก

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตาม สมมติฐาน	แบบจำลองทางเลือก
1. Chi-square (χ^2)	*ต่ำใกล้ 0	1374.79	49.78
	*เท่ากับ df	160	36
Relative Chi-square	ผลหาร(χ^2 / df) < 2.00	8.59	1.38
2. GFI	> 0.90	0.74	0.99
3. AGFI	> 0.90	0.66	0.93
4. RMR	เข้าใกล้ 0.00	0.034	0.013
5. RMSEA	< 0.05	0.138	0.031
6. CFI	*0.00-1.00	0.91	1.00
7. CN	> 200	58.67	470.39

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าของแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมการโครงสร้างที่เป็นการจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลักจากปรับค่าต่าง ๆ ของโมเดลแล้ว



ภาพที่ 2 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก (standardized solution)

จากภาพที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์มีค่าในเชิงบวกทุกตัว

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรแฝง จากค่า Beta และ Gamma

ตัวแปรตาม	ความ สัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		ENCH	MAST	MKST	QUCO	ENSC
MAST	DE	0.84**	N/A	N/A	N/A	N/A
	IE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.84**	N/A	N/A	N/A	N/A
MKST	DE	0.35*	0.97**	N/A	N/A	N/A
	IE	0.61**	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.96**	0.97**	N/A	N/A	N/A
QUCO	DE	0.19*	0.16*	0.63**	N/A	N/A
	IE	0.16*	0.62**	N/A	N/A	N/A

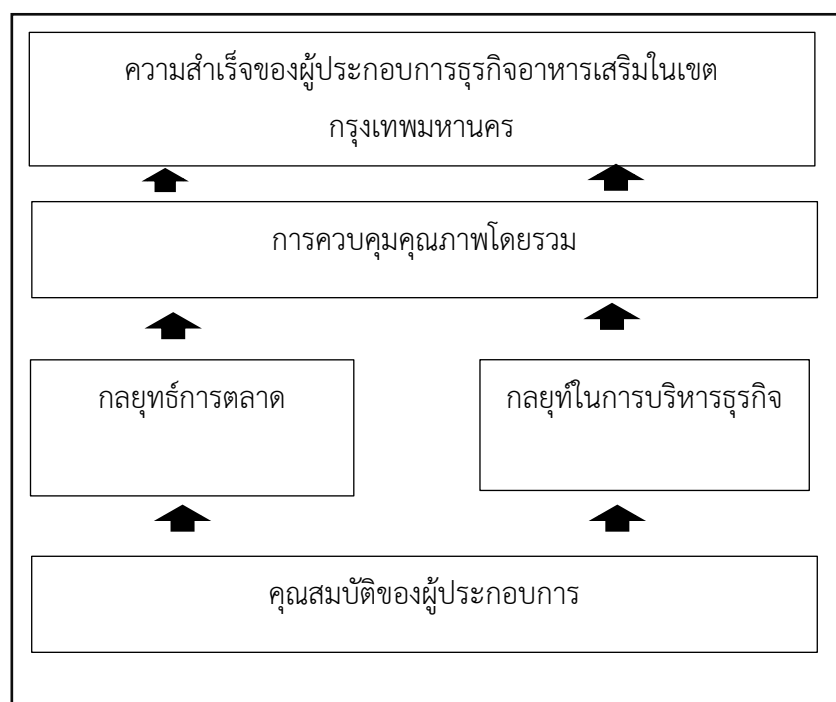
ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		ENCH	MAST	MKST	QUCO	ENSC
	TE	0.35**	0.78**	0.63**	N/A	N/A
ENSC	DE	0.26*	0.30*	0.20*	0.39**	N/A
	IE	0.44**	0.37**	0.25**	N/A	N/A
	TE	0.70**	0.67**	0.45**	0.39**	N/A

Chi-Square= 49.78, df=36, p-value = 0.063, GFI=0.99, AGFI=0.93, RMR=0.013,

RMSEA=0.031, CFI=1.00, CN=470.39

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการอาหารเสริม (ENSC) เรียงตามลำดับ 1 คือ คุณสมบัตินี้ของผู้ประกอบการธุรกิจ (ENCH) มีค่า 0.88 ลำดับ 2 คือ กลยุทธ์การตลาด (MKST) มีค่า 0.42 ลำดับ 3 คือ กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ (MAST) มีค่า 0.42 และลำดับที่ 4 คือ การควบคุมคุณภาพโดยรวม (QUCO) มีค่า 0.14 ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ 0.5

3. ตอวัตถุประสงคข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอแบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 3 แบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร

จากภาพที่ 3 พบว่า เพื่อนำเสนอแบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย คุณสมบัติ

ของผู้ประกอบการธุรกิจ ที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานหลักดันอยู่ล่างสุด กลยุทธ์การตลาด และกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจอยู่ตรงกลาง และการควบคุมคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับบนด้วย ทั้งนี้การกำหนดภาพแผนภูมิได้จากอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงทุกตัวที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อกัน

อภิปรายผล

การวิจัยแบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร การอภิปรายผลข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอการอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานกับโมเดลสมการโครงสร้าง และอภิปรายผลคุณค่า ด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี ซึ่งผลตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อดังนี้

1. อภิปรายผลการทดสอบสมการโมเดลโครงสร้างวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลองทางเลือกอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

1.1 คุณสมบัตินี้ของผู้ประกอบการธุรกิจ (ENCH) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ (MAST) มากที่สุดเท่ากับ 0.84 รองลงมาคือ ส่งผลทางตรงกับกลยุทธ์การตลาด (MKST) ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม (ENSC) และการควบคุมคุณภาพโดยรวม (QUCO) เท่ากับ 0.35, 0.26 และ 0.19 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับกลยุทธ์การตลาด (MKST) ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม (ENSC) และการควบคุมคุณภาพโดยรวม (QUCO) เท่ากับ 0.61, 0.44 และ 0.16 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากเหตุผลว่าผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมมีคุณสมบัติที่ดี มีวิสัยทัศน์ในการมองธุรกิจที่กว้างไกล มีการสร้างนวัตกรรม มีความสามารถในการเผชิญความเสี่ยงจากการลงทุน และมีการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ย่อมทำให้กลยุทธ์การตลาด เกิดความสำเร็จในธุรกิจอาหารเสริมและสามารถควบคุมคุณภาพโดยรวมเพิ่มขึ้นด้วย

1.2 กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ (MAST) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับกลยุทธ์การตลาด (MKST) มากที่สุดเท่ากับ 0.97 รองลงมาคือ ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม (ENSC) และการควบคุมคุณภาพโดยรวม (QUCO) เท่ากับ 0.30 และ 0.16 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม (QUCO) และความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม (ENSC) เท่ากับ 0.62 และ 0.37 ตามลำดับ ที่เป็นนี้อาจจะเนื่องจากผู้ประกอบการมีกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี มีการจัดการโลจิสติกส์ มีการปรับระดับสินค้า และมีการกำกับดูแลควบคุมจึงทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์การตลาด และเกิดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น

1.3 กลยุทธ์การตลาด (MKST) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม (QUCO) และความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม (ENSC) เท่ากับ 0.63 และ 0.20 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับ ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม (ENSC) เท่ากับ 0.25 ที่เป็นนี้เนื่องมาจากเหตุผลว่าธุรกิจอาหารเสริมมีการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดไม่ว่าด้านการกำหนดราคา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และมีการทำตลาดออนไลน์จึงทำให้เกิดความสำเร็จการประกอบธุรกิจอาหารเสริมมากยิ่งขึ้น

1.4 การควบคุมคุณภาพโดยรวม (QUCO) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม (ENSC) เท่ากับ 0.39 ที่เป็นเช่นนี้เกิดจากผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมมีการควบคุมคุณภาพโดยรวม ไม่ว่าจะมุ่งเน้นคุณภาพ การให้ความสำคัญกับลูกค้า มีการมุ่งเน้นคุณภาพของสินค้า และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องย่อมทำให้เกิดความสำเร็จของธุรกิจอาหารเสริมเพิ่มมากขึ้น

2. อธิบายคุณค่าด้วยระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี

จากการเสนอข้อค้นพบ และการอภิปรายผลตามที่น่าเสนอมาแล้วนั้น มีข้อเสนอแนะที่จะนำมาเสนอต่อไป ผู้ศึกษาขอเสนอคุณค่าด้านต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ออกเป็นด้านคุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าทางด้านทฤษฎี ดังนี้

1. คุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method design) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการสร้างแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง (IOC) และทดสอบความเชื่อมั่น ของเครื่องมือ โดยใช้วิธีการคำนวณด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (cronbach's alpha) เมื่อการตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (structural equation model: SEM) ซึ่งถือเป็นเทคนิคทางสถิติที่สามารถวิเคราะห์ องค์ประกอบ (factor analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (path analysis) และการประมาณค่าพารามิเตอร์ ในการวิเคราะห์ถดถอย (regression analysis) ไว้ด้วยกันในรูปของสมการโครงสร้าง (SEM) การเลือกใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติเนื่องจากเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่ถือว่าทันสมัยและนิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ ทุกค่า ด้วยการประมาณค่าเพียงครั้งเดียว สามารถวิเคราะห์โมเดลได้พร้อมกันและสามารถกำหนดให้ตัวแปรสังเกตได้มีความคลาดเคลื่อนได้ (dynamic) ทั้งนี้มีการทดสอบความตรงของโมเดลว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และการทดสอบไม่แปรเปลี่ยนโมเดล เมื่อกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยน ดังนั้นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง จึงเป็นเทคนิควิเคราะห์เชิงปริมาณที่ทันสมัยมีความถูกต้อง ทั้งในระเบียบวิธี และในเชิงเนื้อหาสาระเชิงวิชาการ มีการประเมินความพอเหมาะ ความพอดีของแบบจำลอง โดยใช้ดัชนีวัดความเข้ากันได้ของแบบจำลอง และมีการปรับเปลี่ยนแบบจำลอง

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) จากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมที่ประสบความสำเร็จที่มีประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 2 ปี

2. การวิจัยครั้งนี้ต้องอาศัยการทบทวนวรรณกรรม เพื่อเลือกตัวแปรที่เป็นผลจากทฤษฎี การทราบรูปแบบ และการตรวจสอบรูปแบบ ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ตามลำดับ ซึ่งทำให้การจัดเก็บข้อมูลจะต้องกระทำด้วยความรอบคอบและสมเหตุสมผล ผู้วิจัยต้องมีความรอบรู้ในเนื้อเรื่องและหลักการของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร โดยผู้วิจัยต้องคัดเลือกตัวแปร หรือองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม รวมถึงแนวทางรูปแบบที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือองค์ประกอบที่สอดคล้องกับทฤษฎี และจะต้องสามารถนำโครงสร้างความสัมพันธ์นั้นมาตรวจสอบกับข้อมูลจริงที่เก็บรวบรวมมาได้ เพื่อยืนยันโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับ

ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมมาได้ ซึ่งสามารถเป็นองค์ความรู้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจได้ศึกษา นำไปเป็น “แบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถอธิบายผลความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทบทวนวรรณกรรม สำหรับคุณค่าด้านความสัมพันธ์ตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ดังนี้

2.1 การควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การมุ่งเน้นคุณภาพ การให้ความสำคัญกับลูกค้า และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพิจารณาได้จากการให้ความสำคัญกับลูกค้า มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การมุ่งเน้นคุณภาพมาตรฐาน การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่าผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมมีการกำกับควบคุมผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานตามข้อกำหนดมาตรฐาน มีการจัดทำระบบรับซื้อร้องเรียนลูกค้าที่สามารถตรวจสอบการแก้ไขได้ และ ทำงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเยาเวา ปฐมศิริกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่สำคัญมากที่สุดได้แก่ การมุ่งเน้นคุณภาพ การให้ความสำคัญกับลูกค้า และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ และผลการวิจัยของ Antunes, et al (2021) ผลการวิจัยพบว่า มิติของ TQM เช่น การเปรียบเทียบ คุณภาพ/แนวคิด และการออกแบบผลิตภัณฑ์และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์แม้ว่าการวิเคราะห์/การวัดข้อมูลของมิติผลลัพธ์จะมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญด้วย นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ความสัมพันธ์นี้เป็นลบ ในทางกลับกัน มิติ TQM หลายมิติ เช่น ความมุ่งมั่นของความเป็นผู้นำ/การจัดการ การเปรียบเทียบ การมีส่วนร่วม/การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเผยให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกและสำคัญกับนวัตกรรมกระบวนการ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความรู้ของ SMEs โปรตุเกสและพื้นฐานปัจจัยที่บริษัทต้องแก้ไขทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพและแข่งขันได้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำกำไรและสร้างความยั่งยืนทางการเงินในระยะกลางและระยะยาว

2.2 กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ด้านการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการรับประกันสินค้า และด้านการควบคุมประเมินผล ซึ่งพิจารณาได้จากการปรับระดับสินค้า มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดการโลจิสติกส์ การควบคุมประเมินผล และการใช้เทคโนโลยีในการผลิต สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่าผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม มีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศในการบริหารจัดการภายในบริษัท มีการรับประกันการจัดส่งสินค้าตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา มีการออกแบบรูปลักษณ์บรรจุภัณฑ์ทันสมัยตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า และมีการประเมินความต้องการสินค้าในตลาดในสอดคล้องต้นทุนการผลิต สอดคล้องกับผลงานวิจัยของภัทรานิษฐ์ ทองสามสี (2562) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในโครงการทุนพัฒนาแผนธุรกิจนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยกลยุทธ์การบริหารจัดการ ด้านการใช้เทคโนโลยี การจัดการโลจิสติกส์ มีอิทธิพลรวมต่อความสำเร็จมากที่สุด

2.3 กลยุทธ์การตลาด ประกอบด้วย การกำหนดราคา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการตลาด และการตลาดออนไลน์ ซึ่งพิจารณาได้จากการส่งเสริมการขาย มีค่าน้ำหนักของ

องค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาดออนไลน์ และการกำหนดราคา สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม มีการกำหนดราคาให้เลือกหลายระดับตามความต้องการของลูกค้า มีการกระบวนการผลิตที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานภายนอก มีการจัดทำบทความพิเศษเกี่ยวกับสินค้า มีการจัดสะสมคะแนนให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิก และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายและลดราคาสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธมกร แสงวงสว่าง และเสาวลักษณ์จิตติมงคล (2563) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การตลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจผ้าพื้นถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์การตลาด ได้แก่ การกำหนดราคา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การตลาดออนไลน์ ส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจผ้าพื้นถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับ Phonthanukitithaworn, Ketkaew, and Naruetharadhol (2019) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จมากที่สุดของผู้ประกอบการออนไลน์ ได้แก่ กลยุทธ์การตลาด ได้แก่ การกำหนดราคา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการตลาดออนไลน์

2.4 คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านการมีวิสัยทัศน์ การสร้างนวัตกรรม ด้านการเผชิญความเสี่ยงด้านเงินทุน และการสร้างพันธมิตรธุรกิจ ซึ่งพิจารณาได้จากการสร้างพันธมิตรธุรกิจ มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การสร้างนวัตกรรม การเผชิญความเสี่ยงด้านเงินทุน และการวิสัยทัศน์ สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม มีภารกิจในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับจากลูกค้า มีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีการลงทุนเทคโนโลยีการผลิตที่ได้มีประสิทธิภาพ และมีการร่วมลงทุนกับผู้จัดจำหน่ายอื่นในการพัฒนานวัตกรรมสินค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสายทิพย์ ไสรัตน์ (2562) ได้ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อผลการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจประเภทโรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าขนาดอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่าน พบว่า คุณสมบัติของผู้ประกอบการ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ การสร้างนวัตกรรม การบริหารความเสี่ยง และการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ มีอิทธิพลรวมต่อความสำเร็จ Chowdhury, Alam, and Arif (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษาประเทศบังคลาเทศ ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ที่ดี การสร้างนวัตกรรม การมีพันธมิตรทางธุรกิจเป็นปัจจัยสำคัญที่บวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

2.5 ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการมีผลกำไร ด้านพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการจัดการภายในที่ดี และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งพิจารณาได้จากความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ กระบวนการจัดการภายในที่ดี การเรียนรู้และการพัฒนา และการมีผลกำไร สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมมีกำไรจากต้นทุนมาตรฐานการผลิตสินค้าที่ยอมรับจากลูกค้า ให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรทุกคน มีความสามารถในการจัดเก็บวัตถุดิบ สินค้า หรือบริการตามเกณฑ์กำหนดโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของปิ่นฤทัย สุธีรพงศ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน

กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการเงิน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการจัดการภายใน และด้านการเรียนรู้และเติบโตตามลำดับ และผลการวิจัยของ Edoun and Mbohwa (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กในเมือง Tembisa แอฟริกาใต้ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กประกอบด้วย การมีผลกำไร ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการจัดการภายในที่ดี และการเรียนรู้และพัฒนา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ด้านวิชาการและด้านนโยบาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวม กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ กลยุทธ์การตลาด และคุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรแต่ละตัวแปร ผลการทดสอบที่ได้มีทั้งตัวแปรที่ส่งผลทางตรงและตัวแปรที่ส่งผลต่อกันทางอ้อม ซึ่งอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อกันโดยตรง หมายถึง ตัวแปรที่มีค่าระดับความสัมพันธ์มากขึ้น ย่อมส่งผลที่เกิดขึ้นมากตามด้วย สำหรับตัวแปรส่งผลทางอ้อม หมายถึง ตัวแปรไม่สามารถเพิ่มค่าระดับความสัมพันธ์ได้โดยตรง แต่อาศัยปัจจัยอื่นเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุนเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีค่าระดับเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ยกตัวอย่าง คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีคุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นด้วย และการควบคุมคุณภาพโดยรวมส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีการควบคุมคุณภาพโดยรวมของธุรกิจอาหารเสริมที่เพิ่มมากขึ้นย่อมส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นด้วย

1) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 1 การควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วยการมุ่งเน้นคุณภาพ การให้ความสำคัญกับลูกค้า และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อค้นพบ: การให้ความสำคัญกับลูกค้า มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การมุ่งเน้นคุณภาพมาตรฐาน การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ: ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมควรให้ความสำคัญกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดนโยบายในการสร้างการรับรู้พฤติกรรมของลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อจัดกิจกรรมหรือโครงการที่เข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

2) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 2 กลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วยด้านการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ด้านการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการรับประกันสินค้า และด้านการควบคุมประเมินผล

ข้อค้นพบ: การปรับระดับสินค้า มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดการโลจิสติกส์ การควบคุมประเมินผล และการใช้เทคโนโลยีในการผลิต

ข้อเสนอแนะ: ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมต้องมีการปรับระดับสินค้าที่เหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน

3) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 3 กลยุทธ์การตลาด ประกอบด้วย การกำหนดราคา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการตลาดขาย และการตลาดออนไลน์

ข้อค้นพบ: การส่งเสริมการขาย มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาดออนไลน์ และ การกำหนดราคา

ข้อเสนอแนะ: ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมควรมีการกำหนดนโยบายในการส่งเสริมการขาย เช่น การจัดส่วนลด การให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิก

4) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 4 คุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านการมีวิสัยทัศน์ การสร้างนวัตกรรม ด้านการเผชิญความเสี่ยงด้านเงินทุน และการสร้างพันธมิตรธุรกิจ

ข้อค้นพบ: การสร้างพันธมิตรธุรกิจ มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การสร้างนวัตกรรม การเผชิญความเสี่ยงด้านเงินทุน และการวิสัยทัศน์

ข้อเสนอแนะ: ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมควรมีการสร้างพันธมิตรธุรกิจทางการค้ากับเครือข่ายภายนอก เช่น ผู้ประกอบการผลิตอาหารเสริม ผู้ประกอบการสร้างแบรนด์สินค้า ผู้ประกอบการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขายสินค้า

5) ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะที่ 5 ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการมีผลกำไร ด้านพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการจัดการภายในที่ดี และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ข้อค้นพบ: ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ กระบวนการจัดการภายในที่ดี การเรียนรู้และการพัฒนา และการมีผลกำไร

ข้อเสนอแนะ: ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน และลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อต่อยอดจากงานวิจัยในครั้งนี้ ลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับนโยบายภาครัฐต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร ในประเด็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับนโยบายในการส่งเสริมการส่งออก การสนับสนุนแหล่งทุน เป็นต้น

2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น ปัจจัยนวัตกรรม การจัดการ การสร้างคุณค่าตราสินค้า เป็นต้น

3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ถึงองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับของความสำเร็จที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธมกร แสงวงสว่าง และ เสาวลักษณ์ จิตติมงคล. (2563). กลยุทธ์การตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจผ้าพื้นถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 15(2), 154-167.
- สำนักงานเศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2564). *รู้ทันเศรษฐกิจภูมิภาควัยโควิด 19 ต้องตามติดอะไร? ผลการประชุมคณะกรรมการนโยบายการเงินครั้งที่ 1/2564*. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/Research And Publications/articles/Pages/Article_11May2021.aspx
- Adam, T. and Kharas, H. (2020). The Triple Economic Shock of COVID-19 and Priorities for an Emergency G-20 Leaders Meeting. *Future Development, The Brookings Institution*, 17 March.
- Antunes, M. G., et al. (2021). Effects of Total Quality Management (TQM) Dimensions on Innovation-Evidence from SMEs. *Sustainability*, 13(18), 10095.
- Brinca, P., Duarte, J.B. and Castro, M.F. (2020). *Is the COVID-19 Pandemic a Supply or a Demand Shock?. Economic Synopses, Federal Reserve Bank of St. Louis*, 20 May.
- Chowdhury, M. S., Alam, Z., and Arif, M. I. (2018). Success factors of entrepreneurs of small and medium sized enterprises: Evidence from Bangladesh. *Business and Economic Research*, 3(2), 38.
- Edoun, E., and Mbohwa, C. (2018). *Factors influencing the success and failure of small and medium-sized enterprises in Tembisa township, South Africa. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bangkok, Thailand, March 5-7, (PP. 2820-2831).*
- Harms, & Rainer. (2019). A Multivariate Analysis of the Characteristics of Rapid Growth Firms, Their Leaders, and Their Market. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 22(4), 429-454.
- Phonthanukitithaworn, C., Ketkaew, C. and Naruetharadhol, P. (2019). *Relevant Factors for Success as an Online Entrepreneur in Thailand. SAGE Open*, 9(1), 1– 20.

Yudatama, U., Hidayanto, A.N., Nazief, B.A.A., Phusavat, K. (2019). Data to model the effect of awareness on the success of IT Governance implementation: A partial least squares structural equation modeling approach (PLS-SEM). *Data in brief*, 30, 105588.

แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร
สังกัดศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย
Guidelines for Strengthening Engagement with the Organization
of Military Officials Under the Infantry Center, Royal Thai Army

รชเชษฐ์ ศิระวรญาพัฒน์¹, ทวี แจ่มจำรัส², สิทธิชัย ธรรมเสนห์³ และ บวรพรรณ รัฐประเสริฐ⁴

Rachaseth Siraworayapat¹, Tawee Jamjumrus², Sittichai Thammasane³

and Borwornpun Rathprasert⁴

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹tp25042521@gmail.com

Received: April 3, 2024 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ และความสุขในการปฏิบัติราชการ 2) วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ และความสุขในการปฏิบัติราชการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร และ 3) เสนอแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการทหารสังกัดศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย จำนวน 360 ตัวอย่าง สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วย กลุ่มระดับผู้บริหาร กลุ่มผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วย กลุ่มระดับชั้นสัญญาบัตร และกลุ่มระดับชั้นประทวน จำนวนทั้งสิ้น 18 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ และ ความสุขในการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากทั้งหมด 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ มีอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหารมากที่สุด รองลงมาได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำองค์การ และความสุขในการปฏิบัติราชการ ตามลำดับ และ 3) ได้แนวทางเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร สังกัด ศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุด เป็นฐานผลึกต้นอยู่ล่างสุด มีวัฒนธรรมองค์การและภาวะผู้นำองค์การ อยู่ตรงกลาง และความสุขในการปฏิบัติราชการช่วยส่งเสริมอยู่ในระดับบนด้วย นอกจากนั้นความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร ต้องประกอบด้วยความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ความสามัคคีในองค์การ ความจงรักภักดีในองค์การและ

ความทุ่มเทในการทำงาน ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อส่วนราชการในกรมกำลังพลทหารบก กรมสวัสดิการทหารบกใช้ประโยชน์ได้ ในการเป็นแนวทางด้านการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันของข้าราชการทหารให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร; ข้าราชการทหาร; ศูนย์การทหารราบ

Abstract

This research aims to 1) To study the level of organizational commitment of military officials, organizational culture Organizational leadership, motivation in government service, and happiness in government service. 2) A study of organizational culture, organizational leadership, motivation in performing official duties, and happiness in performing official duties as they influence military officials' organizational commitment, and 3) A guideline for strengthening the organizational engagement of military officials is proposed. This research is a combination of quantitative and qualitative research. The quantitative research includes a sample group of military officials under the Infantry Center of the Royal Thai Army, consisting of 360 samples. The size of the samples was determined using the criteria of 20 times the observation variable. Stratified random samples were used to collect data. The data were analyzed by a structural equation model. For qualitative research, collecting data by means of in-depth interviews consisted of executives, unit chief executives, and commissioned and non-commissioned officers, totaling 18 people. and analyzed the data with content analysis.

The results showed that 1) Organizational engagement of military officials' organizational culture and organizational leadership Motivation to perform official duties and happiness to perform official duties are both at the highest level. 2) Motivation for official performance had the highest causal effect on the organizational commitment of military officials, followed by organizational culture, organizational leadership, and happiness in official performance, respectively, and 3) The guidelines for strengthening the organizational ties of military officials under the Royal Thai Army Infantry Center are chart-based, with the motivations for performing official duties that have the most influence as the bottom-pushing base. There is organizational culture and organizational leadership in the middle, and happiness in the performance of duties is also promoted at the upper level. In addition, the organizational commitment of military officials must consist of loyalty, unity, loyalty to the organization, and dedication to work. The research results are useful to government agencies in the Department of Army Personnel, Department of Military Education, Department of Army Welfare,

and other government agencies of the Army to use as a guideline for policy formulation strategies to build military official engagement to be more efficient.

keywords: The Organization Commitment; Military Officials; The Infantry Center

บทนำ

กองทัพบกเป็นองค์การภาครัฐที่ต้องปฏิรูประบบการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีแล้ว จากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์และกรอบแนวทางการปฏิบัติในการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนไว้จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ฯ ที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง” และยุทธศาสตร์ที่ “ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ” กำหนดให้ปรับปรุงโครงสร้างบทบาท ภารกิจของหน่วยงานให้มีขนาดที่เหมาะสม และพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคน ระบบการให้บริการประชาชน รวมถึงมุ่งเน้นให้พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพกำลังพลให้มีความพร้อมในการรักษาความมั่นคงภายใน และการป้องกันประเทศ ตลอดจนต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบรวมถึงต้องพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพกำลังพลในด้านการสร้างนวัตกรรม และปลูกฝังวัฒนธรรมดิจิทัล เพื่อรองรับนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติตามโมเดล thailand 4.0 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2560) ซึ่งในการปฏิบัติสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ออกเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่12 (พ.ศ. 2560 – 2564) จำนวน 10 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกำลังพลของ กองทัพบก ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมีเป้าหมายพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพการป้องกันประเทศ และยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างและการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส เป็นธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ส่งผลให้กองทัพบก ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐและมีภารกิจในการรักษาความมั่นคง แห่งราชอาณาจักร ต้องดำเนินการตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อหน่วยงาน สามารถทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ประสบผลสำเร็จได้ เจ้าหน้าที่ในองค์การที่มีความรู้ ความสามารถมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สร้างผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน โดยอุทิศตนให้แก่หน่วยงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ตระหนักรับรู้และให้ความสำคัญกับงาน ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ องค์การต้องตระหนักและให้ความสำคัญ เพราะองค์การทุกองค์การมีความต้องการให้สมาชิกได้ใช้ความรู้ความสามารถ อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งกว่าที่องค์การจะได้คนที่มีความรู้ความสามารถ เข้ามาทำงานในองค์การนั้น (นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์, 2559) องค์การต้องใช้งบประมาณและเวลาเป็นจำนวนมาก ในการเลือกสรร ฝึกฝน และพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความชำนาญและทักษะ ในการทำงานนั้น ๆ เพราะความรู้และทักษะที่มีเป็นทุนอยู่แล้ว รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับมานั้น ไม่อาจใช้งานได้โดยสมบูรณ์ทั้งหมด ยังต้องเรียนรู้และพัฒนาต่อไป ไม่จบสิ้น ทั้งในรูป

ของการพัฒนาตนเองและการพัฒนาตาม แผนที่องค์การกำหนดขึ้น ซึ่งรวมทั้งการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะสำหรับงานเฉพาะบางอย่างและศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ดังนั้น หากองค์การต้องเสียบุคคลขององค์การไป ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม หมายความว่าองค์การ จะต้องเสียงบประมาณไป โดยที่องค์การได้รับผลตอบแทนไม่คุ้มค่าเพราะว่าเมื่อคนเก่าออกไปจากองค์การนั้น องค์การจำเป็นต้องรับคนใหม่ เข้ามาทำงานที่แทนคนเก่า และจะต้องฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญและทักษะเท่า เทียมกับคนเก่าซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวขององค์การจะต้องใช้ทุนทรัพย์และเวลา (อังคินันท์ อินทรกำแหง และคณะ, 2563)

ความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การได้ ดังนั้น องค์การจึงต้องแสวงหาการสร้าง ความผูกพันระหว่าง เจ้าหน้าที่กับองค์การ เพื่อให้งานขององค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ความผูกพันต่อองค์การที่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานแสดงตนว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวัตถุประสงค์ขององค์การ มีค่านิยมเช่นเดียวกับสมาชิก องค์การคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์การ โดยบุคคล ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีกว่าบุคคล ที่มีความผูกพัน ต่อองค์การต่ำ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังสามารถใช้ ทำนายอัตราการโยกย้ายการเปลี่ยนงาน หรือการลาออกจาก องค์การได้อีกด้วย (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2560) บุคลากร ที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีพฤติกรรมที่ตระหนักถึงความสำคัญและมีแรงบันดาลใจตอบสนองบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนที่มีต่องานอย่างสุดกำลังซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจอยู่ในงานกับองค์การต่อไป (สุชาติ อุดลย์บุตร, 2561) ความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของ สมาชิกในองค์การด้วยการตั้งใจอยู่ในงาน และการแสดงพฤติกรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และ อุทิศกำลังกายและกำลังใจในการทำงาน (ธัญธิภา แก้วแสง และประสพชัย พสุนนท์, 2559) ความผูกพันต่อองค์การที่พัฒตามแนวคิด ของเมเยอร์ อัลเลนและสมิท (Allen & Meyer, 1990) ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือความผูกพันด้าน จิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่ในงาน (Continuance Commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึงทัศนคติ และความรู้สึกที่ดีต่อกองทัพจากการได้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับกองทัพหรือเป็นสมาชิกของกองทัพโดยมีเป้าหมายการทำงานส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของกองทัพ ความผูกพันต่อกองทัพด้านจิตใจ เกิดจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์การทํากิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงานที่ตรงกับความคาดหวัง ทำให้ต้องการที่จะอยู่กับกองทัพต่อไป

ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพขององค์การอย่างหนึ่ง และเป็น สิ่งพึงประสงค์ เมื่อหากข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ก็จะทำให้ข้าราชการปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป โดยข้าราชการจะมุ่งมั่น ตั้งใจ และเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งทุ่มเทการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ องค์การให้ความสำคัญต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) เพราะเป็นความเชื่อของบุคคลว่าคนมีความสามารถในการจัดระเบียบพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย (Bandura, 1997) บุคลากรที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความเป็นกันเองไม่มีความวิตกกังวล กล้าเสี่ยง เป็นผู้นำในการปฏิรูปองค์การ และเป็น ผู้ริเริ่มนำมุมมองเชิงบวกของความสามารถของตนมาควบคุม สถานการณ์ที่มีผลต่อการทำงาน นอกจากนั้นบุคลากรที่มีการรับรู้ความสามารถ

ของตนเองสูงมักจะมีผลการปฏิบัติงานดีมีความพึงพอใจในงาน ตลอดจนผูกพันต่อองค์กร และการที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความท้าทายและจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหาร ควรให้ความสนใจ เพื่อที่จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพเหล่านี้ให้คงอยู่กับองค์กรได้ บุคลากรยังมีความผูกพันต่อองค์กรได้มากเท่าใด ก็จะทำให้มีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ไม่มีความคิดหรือมีความต้องการจะลาออกหรือโอนย้ายไปปฏิบัติงานในองค์กรอื่น ๆ (Steers, 1977) อีกทั้งยังทุ่มเทและพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังคงสามารถ อารงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถหรือมีคุณภาพเหล่านี้ต่อไป

เนื่องจากกำลังพลที่สังกัดก็มีได้ทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือทัศนคติที่ตนเองมีสู่หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ จึงเกิดเป็นปัญหาและช่องว่างเกิดขึ้นกับองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงควรพิจารณาในมิติของการทำให้ข้าราชการทหารเกิดความผูกพันต่อองค์กร (employee engagement or commitment) ด้วย ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องจึงควรสร้างความรู้สึกที่ดี ความพึงพอใจ ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้น จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหารสังกัด ศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ และความสุขในการปฏิบัติราชการ
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ และความสุขในการปฏิบัติราชการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร
3. เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาวะผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ความสุขในการปฏิบัติราชการ ส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร
2. ภาวะผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ส่งผลทางตรงต่อความสุขในการปฏิบัติราชการ
3. ภาวะผู้นำองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลทางตรงต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ
4. ภาวะผู้นำองค์กร ส่งผลทางตรงต่อวัฒนธรรมองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2562)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ ข้าราชการทหารสังกัด ศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย จำนวน 3,598 คน กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 18 ตัวแปร คือ 18X20 เท่ากับ 360 ตัวอย่าง (Kline, 2005) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น Stratified Random Sampling คำนวณแบบสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับสัญญาบัตร ระดับประทวน และระดับพลทหาร

2.2 เชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ กลุ่มที่ 1 ระดับผู้บริหาร จำนวน 3 คน ได้แก่ 1) ผู้บัญชาศูนย์การทหารราบ 2) ผู้บัญชาการโรงเรียนนายสิบทหารบก และ 3) ผู้บัญชาการศูนย์กำลังสำรอง กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วย จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) รองผู้บัญชาการโรงเรียนทหารราบ 2) ผู้อำนวยการกองการศึกษา 3) ผู้บังคับการกรมนักเรียนนายสิบ 4) ผู้บังคับกองพันนักเรียนนายสิบ 5) ผู้บังคับการกองร้อยนักเรียนนายสิบ กลุ่มที่ 3 ระดับชั้นสัญญาบัตร จำนวน 5 คน ได้แก่ ครู-อาจารย์ชั้นยศพันเอก 2 คน ชั้นยศพันโท จำนวน 2 คน และ ชั้นยศร้อยตรี-พันตรี จำนวน 1 คน และกลุ่มที่ 4 ระดับชั้นประทวน จำนวน 5 คน ได้แก่ ครู ชั้นยศ จ่าสิบเอก (พ)-สิบเอก จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 18 คน โดยการใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3. เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำองค์การ แรงจูงใจการปฏิบัติราชการ ความสุขในการปฏิบัติราชการ และความผูกพันต่อองค์การ โดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 35 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 -0.976 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวัดความตรง (Validity) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Source of Data) สำหรับความเชื่อมั่น (Reliability) ได้พิจารณาถึงแหล่งข้อมูลว่ามีความน่าเชื่อถือได้ (Credibility) การพึ่งพากับเกณฑ์อื่น ๆ (Dependability) การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) และการไม่ลำเอียง (Bias) โดยข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดเทปเพื่อให้ได้บทสรุปของข้อคำถามในการสัมภาษณ์

3.3 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ค่าอิทธิพลรวม มีค่าน้อยเรียงลำดับที่เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงปริมาณ นำไปเป็นหัวข้อสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ และความสุขในการปฏิบัติราชการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	$\bar{X}$	SD	ลำดับที่	ระดับ ความสำคัญ
ความผูกพันต่อองค์การ (ORCO)	3.73	0.52	4	มาก
วัฒนธรรมองค์การ (COCU)	3.98	0.54	2	มาก
ภาวะผู้นำองค์การ (COLE)	4.06	0.47	1	มาก
แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ (MGOP)	3.69	0.58	5	มาก
ความสุขในการปฏิบัติราชการ (ENGO)	3.78	0.55	3	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำองค์การ (COLE) มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) จัดเป็นลำดับ 1 นอกนั้น วัฒนธรรมองค์การ (COCU) ความสุขในการปฏิบัติราชการ (ENGO) และ แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ (3.69) ก็มีระดับความสำคัญมากทั้งหมดเช่นกัน โดยจัดเป็นลำดับ 2,3 และ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงกันตามลำดับ $\bar{X} = 3.98, 3.78, 3.69$ ส่วนความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.73$)

2. วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ และความสุขในการปฏิบัติราชการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร โดยพิจารณาจากแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องพิจารณาค่าของแบบจำลองผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อน

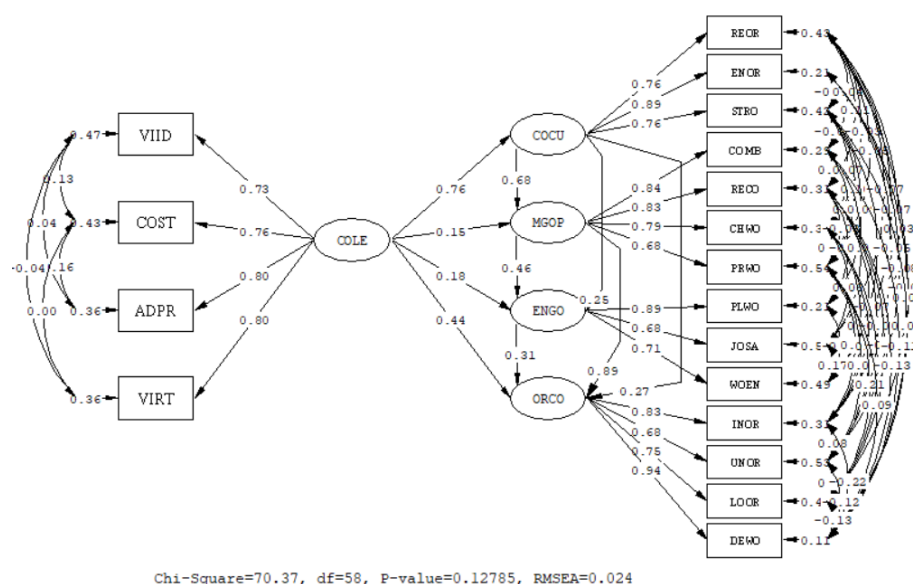
ตารางที่ 2 แสดงค่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานของแบบจำลองทางเลือก

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตาม สมมติฐาน	แบบจำลอง ทางเลือก
1. Chi-square (χ^2)	*ต่ำใกล้ 0	576.14	70.37
	*เท่ากับ df	125	58
Relative Chi-square	ผลหาร(χ^2 / df) < 2.00	4.61	1.21
2. GFI	> 0.90	0.85	0.98

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตาม	แบบจำลอง
		สมมติฐาน	ทางเลือก
3. AGFI	> 0.90	0.79	0.94
4. RMR	เข้าใกล้ 0.00	0.041	0.019
5. RMSEA	< 0.05	0.100	0.024
6. CFI	*0.00-1.00	0.96	1.00
7. CN	> 200	113.94	458.53

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าของแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมการโครงสร้างที่เป็นการจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลักจากปรับค่าต่างๆ ของโมเดลแล้ว



ภาพที่ 2 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก (standardized solution)

จากภาพที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์มีค่าในเชิงบวกทุกตัว

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรแฝงจากค่า Beta และ Gamma

ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		COLE	COCU	MGOP	ENGO	ORCO
COCU	DE	0.76**	N/A	N/A	N/A	N/A
	IE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.76**	N/A	N/A	N/A	N/A

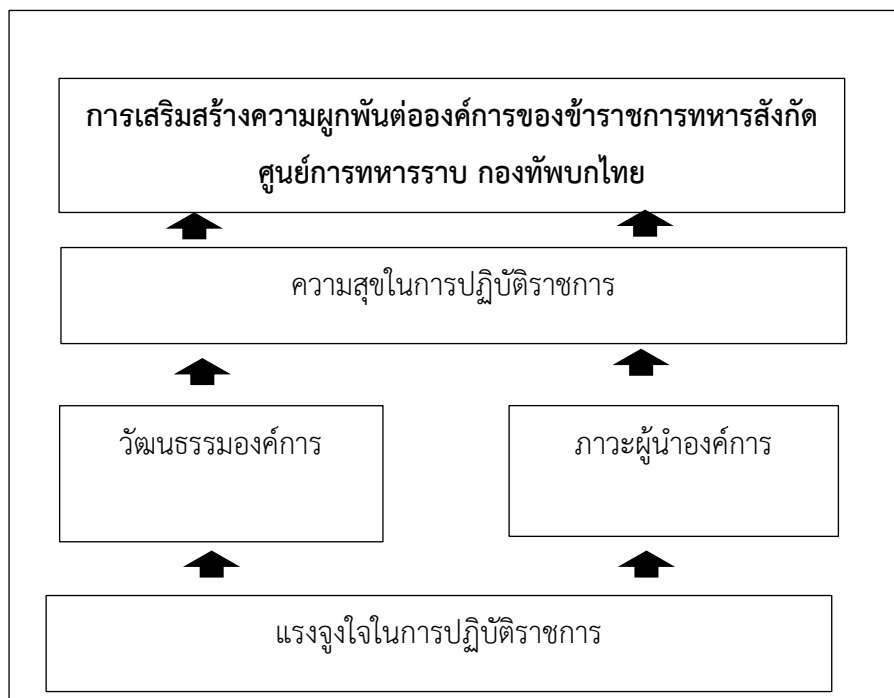
ตัวแปรตาม	ความ สัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		COLE	COCU	MGOP	ENG0	ORCO
MGOP	DE	0.15*	0.68**	N/A	N/A	N/A
	IE	0.52**	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.67**	0.68**	N/A	N/A	N/A
ENG0	DE	0.18*	0.25*	0.46**	N/A	N/A
	IE	0.46**	0.31**	N/A	N/A	N/A
	TE	0.64**	0.56**	0.46**	N/A	N/A
ORCO	DE	0.44**	0.27*	0.89**	0.31**	N/A
	IE	0.13*	0.43**	0.10*	N/A	N/A
	TE	0.57**	0.70**	0.99**	0.31**	N/A

Chi-Square= 70.37, df=58, p-value = 0.128, GFI=0.98, AGFI=0.94, RMR=0.019,

RMSEA=0.024, CFI=1.00, CN=458.53

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความผูกพันต่อองค์กร (ORCO) เรียงตามลำดับ 1 คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ (MGOP) มีค่า 0.99 ลำดับ 2 คือ วัฒนธรรมองค์กร (COCU) มีค่า 0.70 ลำดับ 3 คือ ภาวะผู้นำองค์กร (COLE) มีค่า 0.57 และลำดับที่ 4 คือ ความสุขในการปฏิบัติราชการ (ENG0) มีค่า 0.31 ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. เสนอแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร



ภาพที่ 3 ภาพแผนภูมิแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร
สังกัดศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย

จากภาพที่ 3 พบว่า ภาพแผนภูมิแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหารสังกัด ศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย ที่ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิ ประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุดเป็นฐานผลักดันอยู่ล่างสุด วัฒนธรรมองค์การ และภาวะผู้นำองค์การอยู่ตรงกลาง และความสุขในการปฏิบัติราชการอยู่ในระดับบนด้วย ทั้งนี้การกำหนดภาพแผนภูมิ ได้จากอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงทุกตัวที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อกัน

อภิปรายผล

การวิจัย แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหารสังกัด ศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย การอภิปรายผลข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอการอภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานกับโมเดลสมการโครงสร้าง และอภิปรายผลคุณค่า ด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี ซึ่งผลตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อดังนี้

1. อภิปรายผลการทดสอบสมการโมเดลโครงสร้างวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลองทางเลือกอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

1.1 ภาวะผู้นำองค์การ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับวัฒนธรรมองค์การ มากที่สุดเท่ากับ 0.76 ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจาก ผู้นำขององค์การที่มีวิสัยทัศน์และความคิด มีการกระตุ้นทางปัญหา มีความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น และมีคุณธรรมทำให้มีวัฒนธรรมองค์การที่ดีเพิ่มมากขึ้น รองลงมาคือ ส่งผลทางตรงกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร ความสุขในการปฏิบัติราชการ และแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ เท่ากับ 0.44, 0.18 และ 0.15 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากหากมีภาวะผู้นำที่เพิ่มสูงขึ้นจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ มีความสุขในการปฏิบัติราชการ และเกิดแรงจูงใจเพิ่มมากขึ้น และส่งผลทางอ้อมกับแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ความสุขในการปฏิบัติราชการ และ ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร เท่ากับ 0.52, 0.46 และ 0.13 ตามลำดับ

1.2 วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ มากที่สุดเท่ากับ 0.68 ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจาก หากมีวัฒนธรรมองค์การที่มีความรับผิดชอบ มีส่วนร่วม และมีการจัดโครงสร้างและกฎระเบียบ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการเพิ่มมากขึ้น รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร และความสุขในการปฏิบัติราชการ เท่ากับ 0.27 และ 0.25 ตามลำดับที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจาก หากมีวัฒนธรรมองค์การที่ดีจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร และเกิดความสุขในการปฏิบัติราชการเพิ่มมากขึ้น และส่งผลทางอ้อมกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร และความสุขในการปฏิบัติราชการ เท่ากับ 0.43 และ 0.31 ตามลำดับ

1.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร และความสุขในการปฏิบัติราชการ เท่ากับ 0.89 และ 0.46 ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากข้าราชการทหารได้รับค่าตอบแทนและประโยชน์ที่เพียงพอ ได้รับการยอมรับ และได้ลักษณะของงานที่ปฏิบัติสอดคล้องกับความรู้

ความสามารถของตนเอง จึงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของราชการทหารตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร เท่ากับ 0.10

1.4 ความสุขในการปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร เท่ากับ 0.31 ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ข้าราชการทหารมีความสุขในการทำงาน มีความรื่นรมย์ในงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้เกิดความความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหารเพิ่มมากขึ้น

2. อธิบายคุณค่าด้วยระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าด้านแนวคิดทฤษฎี

จากการเสนอข้อค้นพบ และการอภิปรายผลตามที่นำเสนอมาแล้วนั้น มีข้อเสนอแนะที่จะนำมาเสนอต่อไปนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอคุณค่าด้านต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ออกเป็นด้านคุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย คุณค่าทางด้านทฤษฎี ดังนี้

1. คุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method design) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการสร้างแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง (IOC) และทดสอบความเชื่อมั่น ของเครื่องมือ โดยใช้วิธีการคำนวณด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) เมื่อการตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (structural equation model: SEM) ซึ่งถือเป็นเทคนิคทางสถิติที่สามารถวิเคราะห์ องค์ประกอบ (factor analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (path analysis) และการประมาณค่าพารามิเตอร์ ในการวิเคราะห์ถดถอย (regression analysis) ไปด้วยกันในรูปของสมการโครงสร้าง (SEM) การเลือกใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติเนื่องจากเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่ถือว่าทันสมัยและนิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ทุกค่า ด้วยการประมาณค่าเพียงครั้งเดียว สามารถวิเคราะห์โมเดลได้พร้อมกันและสามารถกำหนดให้ตัวแปรสังเกตได้มีความคลาดเคลื่อนได้ (dynamic) ทั้งนี้มีการทดสอบความตรงของโมเดลว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และการทดสอบไม่แปรเปลี่ยนโมเดล เมื่อกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยน ดังนั้นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างจึงเป็นเทคนิควิเคราะห์เชิงปริมาณที่ทันสมัยมีความถูกต้อง ทั้งในระเบียบวิธี และในเชิงเนื้อหาสาระเชิงวิชาการ มีการประเมินความพอเหมาะ ความพอดีของแบบจำลอง โดยใช้ดัชนีวัดความเข้ากันได้ของแบบจำลอง และมีการปรับเปลี่ยนแบบจำลอง

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) จากกลุ่มระดับผู้บริหาร กลุ่มผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วย กลุ่มระดับชั้นสัญญาบัตร และกลุ่มระดับชั้นประทวน

2. การวิจัยครั้งนี้ต้องอาศัยการทบทวนวรรณกรรม เพื่อเลือกตัวแปรที่เป็นผลจากทฤษฎี การทราบรูปแบบ และการตรวจสอบรูปแบบ ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ตามลำดับ ซึ่งทำให้การจัดเก็บข้อมูลจะต้องกระทำด้วยความรอบคอบและสมเหตุสมผล ผู้วิจัยต้องมีความรอบรู้ในเนื้อเรื่องและหลักการของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร โดยผู้วิจัยต้องคัดเลือกตัวแปร หรือองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม รวมถึงแนวทางรูปแบบที่แสดงถึง

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือองค์ประกอบที่สอดคล้องกับทฤษฎี และจะต้องสามารถนำโครงสร้างความสัมพันธ์นั้นมาตรวจสอบกับข้อมูลจริงที่เก็บรวบรวมมาได้ เพื่อยืนยันโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ว่ามีความสอดคล้องหรือไม่กับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมมาได้ ซึ่งสามารถเป็นองค์ความรู้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจได้ศึกษานำไปเป็น “แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหารสังกัดศูนย์การทหารราบกองทัพบกไทย” ซึ่งจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทบทวนวรรณกรรม สำหรับคุณค่าด้านความสัมพันธ์ตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ดังนี้

2.1 ความสุขในการปฏิบัติงานราชการ ประกอบด้วย ด้านความรื่นรมย์ในงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งพิจารณาได้ความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานและความรื่นรมย์ในงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า ความสุขในการปฏิบัติงานราชการ ประกอบด้วย ด้านความรื่นรมย์ในงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดข้อค้นพบว่า ข้าราชการทหารมีความสุขในการทำงาน รับรู้ถึงความรับผิดชอบของตนเองจากการจ้างงาน รายได้แต่ละเดือนมีความเหมาะสมกับความทุ่มเทในการทำงาน และหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุขให้แก่ข้าราชการสอดคล้องกับผลงานวิจัยภัทรดนัย ไต้ไธสง (2561) ศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติราชการของพนักงาน บริษัท ทู ดิสทริบิวชั่น แอนด์ เซลส์ จำกัด ผลการศึกษาว่า องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยความรื่นรมย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และความกระตือรือร้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Guzeller & Celiker (2019) ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานต้องประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

2.2 ภาวะผู้นำองค์การ ประกอบด้วย ด้านวิสัยทัศน์และความคิด ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านคุณธรรม ซึ่งพิจารณาได้จากการกระตุ้นทางปัญญา มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถในการปรับตัวและยืดหยุ่น คุณธรรมและ วิสัยทัศน์และความคิด ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า ภาวะผู้นำองค์การ ประกอบด้วย ด้านวิสัยทัศน์และความคิด ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านคุณธรรมเกิดข้อค้นพบว่า ผู้นำมีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจน มีความรู้ความสามารถ มีความสามารถในการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง และมีหลักการทำงานที่โปร่งใส สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนัย ทองอยู่ และอนุรักษ เรืองรอบ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก ผลการศึกษาพบว่า กำลังพลมีระดับปัจจัยภาวะผู้นำ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลงานวิจัยของ Pratama, Suwarni & Handayani (2022) องค์ประกอบของภาวะผู้นำต้องประกอบด้วย ความมีวิสัยทัศน์ การกระตุ้นทางปัญญา ความสามารถในการปรับตัว และมีคุณธรรม

2.3 วัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย ด้านแบบเน้นความรับผิดชอบ ด้านแบบเน้นการมีส่วนร่วม และด้านแบบเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ ซึ่งพิจารณาได้แบบเน้นการมีส่วนร่วม มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ แบบเน้นความรับผิดชอบ และแบบเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า วัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย ด้านแบบเน้นความรับผิดชอบ ด้านแบบเน้นการมีส่วนร่วม และ ด้านแบบเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบเกิดข้อค้นพบว่า องค์การมีการวางแผนในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน มีกฎระเบียบเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพตามมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ และมีการวัดผลความสำเร็จของงานได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปฐมชนก ศิริพัชระ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านโครงสร้างการบริหาร และผลงานวิจัยของ Hung, Lee & Lee (2018) ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วยด้านค่าตอบแทนและประโยชน์ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งพิจารณาได้จากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ และการได้รับการยอมรับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วยด้านค่าตอบแทนและประโยชน์ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านเจริญก้าวหน้าในการทำงานเกิดข้อค้นพบว่า ข้าราชการทหารได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอให้ดูแลครอบครัว หน่วยงานให้รางวัลกับข้าราชการทหารที่ปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ และ มีความรับผิดชอบมากขึ้นสอดคล้องกับผลงานวิจัยคุณากร สุขคันธรักษ์ และชวนชื่น อัคระวนิชชา (2561) ศึกษา อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์มากที่สุด และผลงานวิจัยของ Milliman, Gatling & Kim (2018) โดยศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความท้าทายหลักที่องค์กรการบริการต้องเผชิญคือการรักษา และดึงดูดใจพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจการสร้างแรงจูงใจที่แท้จริง และการมีจิตวิญญาณในที่ทำงานผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ต้องประกอบด้วย ค่าตอบแทน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

2.5 ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร ด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ด้านความสามัคคีในองค์การ ด้านความจงรักภักดีในองค์การ และด้านความทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งพิจารณาได้จากความจงรักภักดีในองค์การ มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ความสามัคคีในองค์การ และความทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหาร ด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ด้านความสามัคคีในองค์การ ด้านความจงรักภักดีในองค์การ และด้านความทุ่มเทในการทำงาน เกิดข้อค้นพบว่า ข้าราชการทหารปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทั้ง

ภายในและภายนอกหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของหุทัย อาจปฐ, สีนินาถ ลิ้มนิยมธรรม และปิยะวัฒน์ วงษ์วานิช, (2563) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดกรมแพทยทหารเรือ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความซื่อสัตย์ ด้านความจงรักภักดี ด้านความทุ่มเทในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และผลงานวิจัยของ Pratama, Suwarni & Handayani (2022) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความซื่อสัตย์ ด้านความจงรักภักดี มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความตั้งใจในการเปลี่ยนแปลงของบุคคลในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

- 1) ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาสังกัดศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย ควรกำหนดนโยบายในการเสริมสร้างกิจกรรมความกระตือรือร้นในการทำงาน เช่น การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ ควรให้รางวัล การชมเชย และจัดสวัสดิการ เพื่อสร้างสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานของข้าราชการทหารให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2) ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาสังกัดศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย ควรส่งเสริมกิจกรรมในการพัฒนาตนเองของข้าราชการทหาร โดยเฉพาะเรื่องการศึกษาทางทหารและการศึกษาในสถาบันต่าง ๆ ของภาครัฐทำให้มีคุณสมบัติสูงขึ้น เพื่อกระตุ้นทางปัญญาของข้าราชการทหารให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 3) ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาสังกัดศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการทหารในสังกัดอีกทั้งมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น
- 4) ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาสังกัดศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทยควรมีการกำหนดลักษณะงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของข้าราชการทหาร จากงานที่ง่ายไปสู่งานที่ยากตามลำดับ มีการกำหนดลักษณะงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
- 5) ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาสังกัดศูนย์การทหารราบ กองทัพบกไทย ควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมกระตุ้นให้ข้าราชการทหารมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น กิจกรรมเสริมสร้างความรัก ความสามัคคีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยผู้บังคับบัญชาต้องกระทำตนเป็นแบบอย่าง และพิจารณาคุณและโทษด้วยความยุติธรรมให้มากที่สุดที่จะสามารถทำได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร เพื่อต่อยอดจากงานวิจัยในครั้งนี้ ลักษณะดังต่อไปนี้คือ

- 1) ให้มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร ในประเด็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับสวัสดิการที่เพียงพอ การส่งเสริมจากภาครัฐ เป็นต้น

2) ให้มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น ปัจจัยขวัญกำลังใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น

3) ให้มีการศึกษาเกี่ยวกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานของข้าราชการทหาร เพื่อให้ถึงองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- คณากร สุขคันธรักษ์ และชวนชื่น อัคระวนิชชา. (2561). อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน กับองค์กรที่มีต่อความตั้งใจอยู่กับองค์กรผ่านความผูกพันของพนักงาน. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 9(1), 18-32.
- ชนัย ทองอู่, อนุรักษ เรืองรอบ. (2563). ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดกรมกำลังพลทหารบก. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*, 15(1), 61.
- หฤทัย อาจปฐ, สีนินาถ ลิ้มนิยมธรรม และปิยะวัฒน์ วงษ์วานิช, (2563) ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดกรมแพทยทหารเรือ, *วารสารวิชาการโรงเรียนนายเรือด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์*, 7(1), 79.
- ธัญธิภา แก้วแสง และประสพชัย พสุนนท์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์). *วารสารวิชาการ Veridian E Journal ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9,(3), 1260-1274.
- นิทัศน์ ศิริ โชติรัตน์. (2559). *หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปฐมนก ศิริพัชระ และคณะ. (2558) ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัย. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(1), 163.
- พิชิต พัทธกะเทพสมบัติ. (2560). *ความสุขของคนไทยในเขตชนบท*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภัทรดนัย ไต้ไธสง. (2561). ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทู ดิสทริบิวชั่น แอนด์ เซลส์ จำกัด. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 8(1), 15-35.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). *คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุชาติ อุดลย์บุตร. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างองค์กร สงเคราะห์ทหาร ผ่านศึก. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 1(19), 201-212.

- อังศินันท์ อินทรกำแหง และคณะ. (2563). การติดตามและประเมินผลการใช้ประโยชน์กลุ่ม กำลังคนคุณภาพ: กรณีศึกษาระบบราชการไทย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, 12(1), 56-73.
- Allen, N. J. , & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, And normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(10), 1-18.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.
- Guzeller, C. O., & Celiker, N. (2019). Examining the relationship between organizational commitment and turnover intention via a meta-analysis. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 14(1), 102-120.
- Hung, L. M., Lee, Y. S., & Lee, D. C. (2018). The Moderating Effects of Salary Satisfaction and Working Pressure on The Organizational Commitment to Turnover Intention. *International Journal of Business and Society*, 19(1), 103-116.
- Milliman, J., Gatling, A., & Kim, J. (2018). The effect of workplace spirituality on hospitality employee engagement, intention to stay, and service delivery. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 35(6), 56-65.
- Pratama, E. N., Suwarni, E., & Handayani, M. A. (2022). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention With Person Organization Fit As Moderator Variable. *APTISI Transactions on Management (ATM)*, 6(1), 74-82.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.

คุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

Quality of Public Health Services to The People of Singburi Provincial
Administrative Organization, Mueang Singburi District, Singburi Province

ธัชกร บุญเลิศ¹ และ จิระ ประทีป²

Thachkorn Boonlerd¹ and Chira Prateep²

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹nurse_thach@hotmail.com

Received: January 10, 2024

Revised: April 28, 2024

Accepted: April 29, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนชนต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามปัจจัยประชากร (3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรผู้รับบริการสาธารณสุขในเขตอำเภอเมืองสิงห์บุรี จำนวน 140 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน และสถิติอ้างอิง

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมมีความเห็นวาระดับการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง (2) ปัจจัยประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีไม่ต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกันอย่างมีระดับ นัยสำคัญทางสถิติ (3) ปัญหาการให้บริการที่สำคัญคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่ตั้งห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ห่างไกล เป็นอันดับหนึ่ง และด้านอาคารสถานที่ เรื่องที่จอดรถคับแคบหาที่จอดรถยาก ส่วนแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่สำคัญคือด้านอาคารสถานที่ มีแนวทางการพัฒนา

ว่าควรจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ เป็นอันดับหนึ่งและรองลงมาได้แก่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการที่สะดวก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; สาธารณสุข; องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the quality level of public health services of the Singburi Provincial Administrative Organization and (2) to compare people's opinions on the quality of public health services of the Singburi Provincial Administrative Organization, is classified according to demographic factors. (3) To study problems and guidelines for developing public health services for the people of the Singburi Provincial Administrative Organization. This research applied quantitative methodology, The research area were Mueang Sing Buri District. Sample group were population of public health service recipients in Mueang Sing Buri 140 samples. The data was also gather through questionnaires and analysis and discussion of results according to the specified research objectives by descriptive and inference statistics.

The research results found that (1) the quality of public health services of the Singburi Provincial Administrative Organization, 4 aspects: process/step of service, Service staff Facilities Building side Overall, it was believed that the service level was at the highest level. When considering each aspect, it was found that service staff Number one. (2) demographic factors, including gender, age, and education level Average monthly income They had different opinions on the quality of public health services provided by the Sing Buri Provincial Administrative Organization, Mueang Sing Buri District. Sing Buri Province is no different. Different occupations affect opinions on the quality of public health services provided by the Sing Buri Provincial Administrative Organization was different. (3) Important service problems include: that facilities The location of the bathroom for users is far away. It is number one. Regarding the tight parking space, it is difficult to find parking. As for the guidelines for developing services at Important is the building and location aspect. There are development guidelines that should provide adequate parking for those receiving services. It is number one and second is the facilities. There should be a bathroom that is convenient for users.

Keywords: Service Quality; Public Health Services; Singburi Provincial Administrative Organization

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยยังคงมีประเด็นความท้าทายการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของภาครัฐในหลายมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมิติทางสังคมที่มุ่งเน้นการยกระดับรายได้ของประชาชน การแก้ปัญหาด้านความยากจนและความเหลื่อมล้ำ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการขยายโอกาสในการเข้าถึงระบบบริการสาธารณะยังคงมีช่องว่างที่สามารถพัฒนาต่อไปได้ และมิติของการบริหารจัดการภาครัฐที่ยังขาดความต่อเนื่องและความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการที่จะแก้ไขปัญหของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายพัฒนาที่สำคัญคือการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคมและชุมชนท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม จึงเกิดการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง ต่อมาได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ รวมไปถึงคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2560)

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของภาครัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลางลงให้เหลือภารกิจหลักที่จำเป็น และการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนจะเป็นผู้ที่รับรู้ปัญหาต่างๆในพื้นที่ของตนเอง และสนองความต้องการตามเจตนารมณ์ของประชาชน จะเห็นได้ว่าการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างราชการส่วนกลางกับราชการส่วนท้องถิ่นให้มีสอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมที่หลากหลายประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มมากขึ้นและมีความแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ (โชคชัย กรกิตติชัย, 2561) โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์

ในเขตจังหวัด ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 หน้าที่ความรับผิดชอบหลากหลาย ได้แก่ การจัดการศึกษา การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การจัดตั้งดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด รวมไปถึงการให้บริการทางด้านสาธารณสุขด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ถูกกำหนดเป็นโครงสร้างส่วนราชการใหม่ ในปี พ.ศ. 2563 เพื่อให้ความเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะการบริหารงาน อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณงานและคุณภาพงาน ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีหน้าที่เกี่ยวกับงานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานสุขภาพในสถานประกอบการ งานสุขภาพชุมชน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้านสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานพยาธิวิทยา งานรังสีวิทยา งานวิชาการทางการแพทย์ งานวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ งานการแพทย์ งานการแพทย์ฉุกเฉิน งานรักษาพยาบาล งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพ งานมาตรฐานและคุณภาพหน่วยบริการ งานยุทธศาสตร์สาธารณสุข งานกฎหมายสาธารณสุข งานแพทย์แผนไทย งานส่งเสริมสนับสนุนการแพทย์แผนไทย งานกายภาพและอาชีวบำบัด งานฟื้นฟูสมรรถภาพและจิตใจผู้ป่วย งานทันตสาธารณสุข งานบริการรักษาความสะอาด งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด งานสัตว์แพทย์ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

ในส่วนของการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีภารกิจให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนในด้านการป้องกันและควบคุมโรค การส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย รวมไปถึงงานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพระดับจังหวัด ซึ่งให้บริการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส ผู้ที่ต้องการภาวะพึ่งพิง รวมไปถึงคนพิการในจังหวัดสิงห์บุรี อีกทั้งยังมีธนาคารกายอุปกรณ์ให้บริการยืมเครื่องช่วยความพิการ รถโยก รถเข็น รวมไปถึงซ่อมอุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย งานให้บริการกายภาพบำบัดของศูนย์สังสรรค์ร่วมสุข จึงทำให้มีประชาชนในจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งเป็นผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมากที่กองสาธารณสุข อาจทำให้เกิดปัญหาความสามารถในการจัดให้บริการของกองสาธารณสุขไม่ทั่วถึง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี, 2565)

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี รวมถึงเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ว่าเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงใด นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนถึงการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน และนำไปพิจารณา ปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการต่างๆ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีโดยจำแนกตามปัจจัยประชากร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

การบริการ

Kotler (2010, อ้างถึงใน ปรีนทร ไชยคำจันทร์, 2564) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ การบริการไว้ว่าเป็นการกระทำใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่ใช่การมอบวัตถุที่สามารถจับต้องได้ ผู้รับมอบก็ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ ซึ่งจะมี 7 เป้าหมายที่จะต้องใจที่จะทำการส่งมอบบริการนั้น โดยการกระทำดังกล่าวอาจจะหมายถึงหรือไม่ได้หมายถึงตัววัตถุ/สินค้าที่มีตัวตนก็ได้ สอดคล้องกับจิตตนันท์ ตามสมัคร (2565) ที่เสนอว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จทุกงาน พบว่า

งานบริการเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กร ก็จะดีไปด้วย กล่าวได้ว่า การบริการมีความสำคัญหากบุคคลได้รับบริการที่ดี ก็จะส่งผลให้ผู้บริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงาน มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไป อีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่น หรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความ จงรักภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ และพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงาน ในทางที่ดี แต่ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการได้รับบริการที่ไม่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานบริการ มีความผิดหวังและไม่ใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดี ต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือนำมาไม่ ให้ มาใช้บริการและพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี ซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ อำนวยประโยชน์ให้ผู้ที่มาใช้บริการอย่างดี มีความเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องถูกต้อง สะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และมีความเสมอภาค ตรงกับความต้องการของผู้รับที่มารับบริการให้มากที่สุด เป็นที่พอใจของผู้มารับบริการทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจ และสร้างชื่อเสียงที่ดีต่อหน่วยงาน

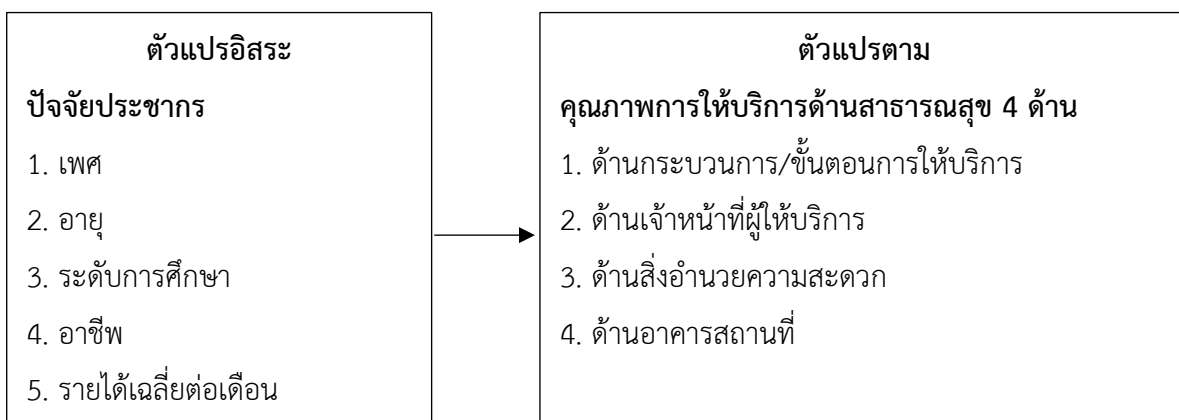
คุณภาพการบริการ

การศึกษาถึงคุณภาพการบริการ สามารถศึกษาได้จากการแสดงออกใน 2 แนวทางสำคัญคือ 1) การแสดงออกในขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด และ 2) การแสดงออกผ่านพฤติกรรมบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส กริยา ท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจนให้เกียรติ มีหางเสียง ดังที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, อ้างถึงใน ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์, 2559) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ จะปรากฏตามการรับรู้ของผู้ที่มาขอรับบริการที่ทำการประเมินหรือการให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ เป็นผลของการประเมินของผู้ที่มาขอรับบริการที่มีต่อการบริการโดยรวมว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่าเหนือบริการใดๆที่บุคคลนั้นๆได้รับรู้มาและมีความคาดหวังที่จะได้รับต่อไป นอกจากนี้ ยังพบว่าคุณภาพบริการเป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับเหตุผล คุณลักษณะของแต่ละบุคคลในการประเมิน ความเชื่อมั่น และทัศนคติของผู้มาขอรับบริการที่เป็นผู้ประเมิน ซึ่งหน่วยงานหรือองค์การโดยทั่วไปจะมีลักษณะการให้บริการที่สำคัญใน 2 ลักษณะคือ 1) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก เป็นวิธีการใช้คนในการบริการสามารถปรับเปลี่ยน การให้บริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการ ให้บริการ มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งไม่เท่ากัน และ 2) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันมีความสำคัญมาก

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ มีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คน ให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มี ข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ได้ยาก ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะการให้บริการในรูปแบบใดก็ตาม จะมีองค์ประกอบสำคัญของการบริการ ที่ประกอบด้วย 1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงค์ในเรื่องบริการต่าง ๆ 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ/ผู้ที่รับความจำนนัน นั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรง ความต้องการมากที่สุด 3) องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ 4) ผลลัพธ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องไม่ได้ และ 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ (จิตตพันธ์ ตามสมศรี, 2565) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นแนวคิดสำคัญที่ ผู้วิจัยได้นำกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parazuraman, Zeithaml and Berry, (1985) ซึ่งผู้ศึกษา กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะ โดยใช้แนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะ โดย Parazuraman, Zeithaml and Berry (1985) เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ เขตอำเภอเมืองสิงห์บุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 187 คน (ทะเบียนคุมผู้มารับบริการของกองสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีใน

รอบ 1 เดือนที่ผ่านมา ณ วันที่ 26 กันยายน 2566) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ได้กำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชาชนผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข อีกทั้งช่วยประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูล และยังสามารถควบคุมความคลื่อนไหวได้ง่ายขึ้น แต่ทั้งนี้ การกำหนดขนาดจะต้องมีขนาดที่เหมาะสมที่จะสรุปถึงกลุ่มประชากรหมดได้ โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการใช้สูตรของ Krejcie & Morgan, 1970 มีค่าความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 126 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยบวกเพิ่มจากจำนวนร้อยละ 15 เท่ากับ 138 คน และเพื่อให้สะดวกกับการเก็บข้อมูลจึงเก็บข้อมูลจำนวน 140 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มที่กรณีประชากรที่มีจำนวนไม่มากนักแต่มีโอกาสอย่างเท่าเทียมกันและเป็นอิสระจากกันที่จะได้เป็นกลุ่มตัวอย่างเหมาะสมสำหรับใช้กับประชากรที่มีสภาพคล้ายคลึงกัน

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะของคำถามให้เลือกตอบได้คำตอบเดียวจากที่กำหนดไว้ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ ปัญหาการให้บริการ และ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีลักษณะเป็น Rating Scale 5 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อขอจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานกองสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานต่าง ๆ ภายในกองสาธารณสุข ประกอบด้วยฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรคและฝ่ายจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เพื่อขอความร่วมมือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ 1 ท่าน/งาน ช่วยทำหน้าที่แจกแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของแต่ละงาน
3. ผู้วิจัยประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ (ที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล) เพื่อชี้แจง ให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถาม และการเก็บข้อมูล เมื่อจบการประชุมผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลและนัดหมาย วันเวลาเก็บแบบสอบถามคืน
4. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อจัดกระทำกับข้อมูล โดยได้รับแบบสอบถามคืนมา ทั้งหมด 140 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้ประกอบการพรรณนาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และพรรณนาข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ ปัญหาการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ

สถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ได้แก่

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1 ทดสอบกับระดับคุณภาพการบริการ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2-5 ทดสอบกับระดับคุณภาพการบริการ และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Least significant difference test (LSD)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีทั้ง 4 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการให้บริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.29	มากที่สุด	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.23	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.31	มาก	3
4. ด้านอาคารสถานที่	3.86	0.24	มาก	4
รวม	4.35	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการของด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีทั้ง 4 ด้านพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และลำดับสุดท้ายคือด้านอาคารสถานที่

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 4 ด้าน

ปัญหาการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	2.86	0.34	ปานกลาง	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.86	0.34	ปานกลาง	3
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.24		มาก	1
4. ด้านอาคารสถานที่	3.47	0.34	มาก	2
รวม	3.17	0.28	ปานกลาง	

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้บริการของด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีทั้ง 4 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ระดับปัญหาการให้บริการอยู่ในระดับมาก รายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีความเห็นว่าที่ตั้งห้องน้ำสำหรับผู้ให้บริการอยู่ห่างไกลเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ รายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ที่จอดรถคับแคบ หากที่จอดรถยากเป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุดและลำดับสุดท้ายคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

1. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 4 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	2.86	0.34	ปานกลาง	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.86	0.34	ปานกลาง	3
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.51	0.24	มาก	2
4. ด้านอาคารสถานที่	3.55	0.26	มาก	1
รวม	3.19	0.28	ปานกลาง	

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีทั้ง 4 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ เป็นอันดับหนึ่ง รายข้อมีแนวทางการพัฒนาว่า ควรจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายข้อมีแนวทางการพัฒนาว่า ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการที่สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากัน อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรที่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีของประชาชน

ปัจจัยด้านประชากร	สถิติ	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	t-Test	0.820	ไม่แตกต่าง
อายุ	F-Test	0.160	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	F-Test	0.052	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	F-Test	0.000	แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F-Test	0.273	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยประชากร ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีอำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ไม่ต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกันอย่างมีระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่ระดับการให้บริการอยู่ระดับมากที่สุด ซึ่งมีความหมายถึง คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีคุณภาพดีมาก อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องอีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวรยุทธ์ สถาปนสุขกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภออดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภออดอยสะเก็ด

จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้านซึ่งจากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยสามารถแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวได้ว่าการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีมีการให้บริการที่ติดต่อเพียงจุดเดียว (One Stop Service) มีป้ายบอกขั้นตอนการดำเนินงานแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ที่ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเฉพาะการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ปฏิบัติหน้าที่ประจำทุกวัน เวลาราชการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการงานเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีจะต้องมีการคัดกรองตั้งแต่แรกรับเข้ามาปฏิบัติงานว่าจะต้องมีใจรักในการให้บริการประชาชนและมีความประพฤติตนที่เหมาะสม กิริยามารยาทเรียบร้อย จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อชิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อชิน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มระดับคุณภาพการบริการที่สำคัญ คือ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน และควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง ให้สอดคล้องกับความต้องการเพิ่มเติม

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการที่ประชาชนมาติดต่อประสานงานหรือขอความอนุเคราะห์กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีมีความคาดหวังที่จะได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ ซึ่งในส่วนของการให้บริการด้านสาธารณสุขได้มีการจัดเตรียมไว้สำหรับประชาชนที่มาติดต่อ ได้แก่ โต๊ะและเก้าอี้สำหรับประชาชนที่ต้องกรอกเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวก มีการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ที่เย็บกระดาษ ปากกาลบคำผิด มีตู้บริการน้ำดื่มฟรี จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของนกุล ชื่นพัก และคณะ (2566) ที่ศึกษาเรื่อง การให้บริการงานบริการสาธารณะจากทัศนะผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคอหงส์ในจังหวัดสงขลา โดยผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงถึงว่าเทศบาลเมืองคอหงส์ มีความพร้อมทั้งในด้านสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ สถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาด และความสะดวกในการมาขอรับบริการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับหัวใจของคุณภาพการบริการที่ต้องมีสถานที่ทำงานที่สะอาด บรรยากาศดีร่มเย็น ภูมิทัศน์สวยงาม เข้าถึงง่าย จอตรงสะดวกเป็นสัดส่วน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

4) ด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากในเรื่องของตัวอาคารที่เป็นที่ต้องการของกองสาธารณสุข เป็นอาคารที่สร้างขึ้นใหม่อยู่ด้านหลัง มีป้ายบอกที่ตั้งของกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัด ชัดเจน สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ และมีแสงสว่างภายในกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพียงพอ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ที่จัดทำรายงานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าจั่ว อำเภอมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อันเนื่องมาจากการเตรียมความพร้อมของเทศบาลตำบลท่าจั่วในการให้บริการด้วยความสะดวกสบาย อาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนเช่นเดียวกันกับองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์บุรี และ ยังมีการจัดพื้นที่อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญทั้งการด้านกายภาพ และทางด้านสุขภาพ

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาปัญหาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนยังเห็นว่าการปฏิบัติงานที่ยังมีจุดต้องปรับปรุงในบางเรื่อง ส่วนในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในเรื่องของที่ตั้งห้องน้ำสำหรับผู้ให้บริการอยู่ห่างไกล เนื่องจากห้องน้ำที่ไว้สำหรับบริการประชาชนจะตั้งอยู่ติดด้านหน้า ซึ่งที่ตั้งของกองสาธารณสุขซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณสุขจะอยู่ติดด้านหลังหากประชาชนที่มาติดต่อจะต้องเดินไปเข้าห้องน้ำที่ติดด้านหน้าที่อยู่ห่างไกลไปประมาณ 400-500 เมตร อาจทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร และในด้านอาคารสถานที่ พบว่าประชาชนมีปัญหาในเรื่องของที่ตั้งจอตรงไม่เพียงพอ บางครั้งเข้ามาในบริเวณของอาคารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแล้วไม่มีที่จอดรถ ต้องไปจอดริมถนนด้านหน้าที่ตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแล้วเดินเข้ามาติดต่อราชการภายในอาคารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ดังนั้น ปัญหาที่จอดรถคับแคบ หาดูที่จอดรถยาก ดังนั้น ประชาชนที่มาใช้บริการจึงเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ จิตตนันท์ ตามสมัคร (2565) ที่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบการให้บริการด้าน

สภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หากผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายจากสภาพแวดล้อม อุปกรณ์สนับสนุน หรือได้รับความอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้มากเท่าใด ก็จะนำมาซึ่งความพึงพอใจในคุณภาพบริการมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม หากผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกสบายจากสภาพแวดล้อม อุปกรณ์สนับสนุน หรือไม่ได้รับความอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อความต้องการรับบริการเท่าที่ควร ก็จะส่งผลต่อระดับความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการนั้นมากขึ้นเช่นกัน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นและให้แนวทางการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเสนอว่า ควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการที่สะดวก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัญหาอันเนื่องมาจากปัญหาห้องน้ำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีอยู่ห่างไกลจากจุดที่มาใช้บริการด้านสาธารณสุข ส่วนในเรื่องของอาคารสถานที่ มีข้อเสนอควรจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีพื้นที่คับแคบที่จอดรถไม่เพียงพอ นั่นเอง สอดคล้องกับการวิจัยของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2566) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของหน่วยงานควรมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยยึดหลักสำคัญเพื่อให้การบริการงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจจะปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณสุขที่สำคัญ อาทิ 1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย 2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอก เข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น 3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ และ 4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่นเพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพ และไปสู่ความเป็นเลิศในคุณภาพการบริการของหน่วยงานให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืนต่อไป

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีอำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ไม่ต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ กรชูลี จันทะรัง (2563) ที่ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าอันเนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับผู้รับบริการที่เป็นประชากรในพื้นที่ จึงส่งผลต่อการให้บริการที่ให้บริการทุกคนไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) กระทรวงมหาดไทยควรส่งเสริมให้ทุกส่วนราชการมีการดำเนินงานตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของมาตรฐานของห้องน้ำสาธารณะในหน่วยงานภาครัฐของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ที่เรียกว่าเกณฑ์มาตรฐานสิ่งแวดล้อมสาธารณะระดับประเทศ (HAS) เพื่อยกระดับสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องห้องน้ำห้องส้วมให้แก่ผู้มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น

2) กระทรวงมหาดไทยควรส่งเสริมนโยบายการจัดบริการแบบ One Stop Service โดยบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียวอย่างเป็นรูปธรรม โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติราชการ การทำธุรกรรมเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใส ซึ่งนอกจากจะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติราชการ และให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ควรนำเรื่องปรับปรุงให้มีห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการติดต่อราชการ ตั้งอยู่บริเวณอาคารของกองสาธารณสุข เนื่องจากห้องน้ำสาธารณะภายในหน่วยงานราชการเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ซึ่งยังมีปริมาณไม่เพียงพอ และที่มีอยู่คุณภาพยังไม่ได้มาตรฐานด้านสุขลักษณะและการรักษาความปลอดภัยยังไม่ดีพอ และอีกหลายแห่งขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ และคนพิการ

2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีควรจัดสถานที่จอดรถให้ผู้มาติดต่อรับบริการโดยเฉพาะโดยกำหนดเป็นช่องและติดป้ายที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการบริเวณอาคารด้านหลังไว้สำหรับให้ผู้มาติดต่อรับบริการมาจอดได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ให้มีการศึกษาเพิ่มเติมในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ ในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือกลุ่มสัมภาษณ์ (Focus Groups) เพื่อให้ทราบถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีเชิงลึก เพื่อที่ได้จะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ แผนงาน กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้มากขึ้น

2) ศึกษากลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านอื่น ๆ เช่น งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการบริการด้านอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรชูลี จันทะรัง. (2563). ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริการ และการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2563*. ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2566, จาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/10/24370_1_1603270029270.pdf
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2566). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (รายงานวิจัย)*. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- จิตนันท์ ตามสมัคร. (2565). *สรุปผลการพัฒนาความรู้ เทคนิคการให้บริการ Service Mind*. ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2566, จาก http://www1.ddd.go.th/WEB_PSD/PDF/D1/n4.pdf
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2559). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2566, จาก <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/295386>
- โชคสุข กรกิตติชัย. (2561). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ดุขวิวัฒน์ แก้วอินทร์. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4 ณ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อวันที่ 21 ก.ค. 2560*.
- นกุล ชื่นพัก และคณะ. (2566). *การให้บริการงานบริการสาธารณะจากทัศนะผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคองค์ ในจังหวัดสงขลา. Journal of Roi Kaensarn Academi, 8(6), 296-308*.
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์. (2564). *คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านโป่งจังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*.
- วรยุทธ์ สถาปนศุภกุล. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. วารสารสันติสุขปริทรรศน์, 2(2), 1-9*.
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. (2560). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.phothong101.go.th/index.php/th/d/q/34-q3>
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). *ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าจั่ว อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช (รายงานการวิจัย)*. นครศรีธรรมราช: เทศบาลตำบลท่าจั่ว.



องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี. (2565). *สารสนเทศหน่วยงาน*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2566,
จาก <https://www.singburipao.go.th/>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

การบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคมตาม
พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559
The Collaborative Governance of the Partner Networks of the Public Sector and
the Civil Society Sector under the Act for Prevention and Solution of the
Adolescent Pregnancy Problem, B.E. 2559

วชิราภรณ์ กาญจนะ¹, พัด ลาวงกูร², นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ³ และ ศิริรักษ์ นิตฺชนเอก⁴
Wachiraporn Kanjana¹, Pad Lawangkoon², Nithita Siripongtugsin³ and Siriruk Nitthath-ek⁴

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding Author Email: ¹wachirapon9@hotmail.com

Received: April 5, 2024 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) การบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคมตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 และ 2) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคมตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือคือการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญของภาครัฐ และภาคีเครือข่ายภาคประชาสังคม รวม 22 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและการวิเคราะห์เชิงบรรยาย

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการ ประกอบด้วย (1) การหาหลักการหรือข้อตกลงร่วมกัน ประสานงานและวางแผนความร่วมมือผ่านการประชุมร่วมกันทั้งในระดับประเทศและจังหวัด (2) การดำเนินงานร่วมกัน ใช้ความรู้และทรัพยากรร่วมกัน (3) การให้ความช่วยเหลือและแนะนำการมีแรงจูงใจร่วมกันโดยไว้วางใจ และเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันโดยยึดหลักการตามข้อบังคับของกฎหมาย 2) ปัญหา ประกอบด้วย (1) การถ่ายทอดนโยบาย (2) การบูรณาการในการเชื่อมโยงระบบข้อมูลร่วมกันของภาคีเครือข่าย (3) การประสานงานระหว่างภาคีเครือข่าย อุปสรรค ประกอบด้วย (1) วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี หลักการของศาสนา (2) ทศนคติของสังคม ครอบครัว และวัยรุ่น ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย (1) ส่งเสริมนโยบายแบบองค์รวมที่มีความสอดคล้องกันทั้งระดับประเทศ ระดับจังหวัด/อำเภอ ระดับท้องถิ่น รวมถึงหน่วยงานภาคประชาสังคมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (2) ปรับปรุงหรือพัฒนาระบบเครือข่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็น ส่วนกลาง เพื่อช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน และนำมาซึ่งการเข้าถึงปัญหาของหน่วยงานทุกระดับ

(3) เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่ไม่ใช่รัฐ ที่มีศักยภาพ มีความเชี่ยวชาญ มีเครื่องมือ เป็นหน่วยงานนำในการดำเนินนโยบาย โดยหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานสนับสนุน หรือร่วมมือในการขับเคลื่อนนโยบาย

คำสำคัญ: การบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ; ภาคิเครือข่ายภาครัฐ; ภาคิเครือข่ายภาคประชาสังคม

Abstract

The objectives of this research are to study 1) management based on cooperation among government network partners. and civil society in accordance with the Prevention and Resolution of Adolescent Pregnancy Problems Act 2016: and 2) problems, obstacles, and suggestions for management based on the cooperation of government network partners. and civil society in accordance with the Act on Prevention and Resolution of Adolescent Pregnancy Problems 2016. Use qualitative research. The tool is in-depth interviews with key government informants and civil society network partners, a total of 22 people, using the snowball sampling technique and using content analysis and descriptive analysis.

The results of the research found that 1) the management consists of (1) finding principles or agreements together, coordinating and planning cooperation through joint meetings at both the national and provincial levels (2) joint operations, use knowledge and resources together. (3) providing assistance and guidance by having mutual motivation through trust and believe in the potential of agencies with different expertise based on the principles and regulations of the law. 2) the Problems consisted of (1) extracting the policies, (2) linking the data systems of the partners in the networks and (3) coordination among the partners in the networks. The Obstacles consists of (1) cultures, traditions, customs and religious principles and (2) societies', families' and teenagers' attitudes. Suggestions consisted of (1) promote holistic policies that are consistent across the country, provincial/district level, local level, including civil society organizations or related agencies. (2) improve or develop a network system for centralized data collection to allow access to worker information and brings access to problems at all levels of agencies. (3) provide opportunities for non-state agencies that have the potential, expertise, and tools to be the leading agencies in implementing policy. With government agencies being the supporting agencies or cooperate in driving policy.

Keywords: The Collaborative Governance; The Partner Networks of the Public Sector; The Civil Society Network Partners

บทนำ

จากรายงานประจำปีกรมอนามัย สถานการณ์การตั้งครรภ์ในวัยรุ่นของประเทศไทย สถานการณ์ด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ พบว่า วัยรุ่นไทยมีเพศสัมพันธ์เร็วขึ้นและอายุน้อยลง เกิดปัญหาการตั้งครรภ์ตามมา อีกทั้งยังพบว่าหญิงวัยรุ่นมีการตั้งครรภ์ซ้ำ (กรมอนามัย, 2563) ซึ่งปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงานซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ทั้งนี้การป้องกันและแก้ไขการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นมีการกำหนดบทบาทภาครัฐและภาคีเครือข่ายภาครัฐไว้ในพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 เป็นกฎหมายที่บูรณาการการดำเนินงานของภาครัฐในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น โดยคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นใช้เป็นกลไกการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ การเสนอร่างกฎหมาย กฎกระทรวง การกำหนดแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ การให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขข้อขัดข้องในการดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นตลอดจนปฏิบัติการอื่นใด ตามที่กฎหมายกำหนดและมียุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นระดับชาติ พ.ศ. 2560-2569 (กรมอนามัย, 2563) ตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น” ทำหน้าที่เสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์ต่อคณะรัฐมนตรี กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเสนอความเห็นในการออกกฎกระทรวง อีกทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินงานแก่หน่วยงานของรัฐและเอกชน (พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559)

อาจกล่าวได้ว่าพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นนั้นเป็นเครื่องมือในการบูรณาการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นซึ่งไม่ใช่เป็นหน้าที่หรืออำนาจของหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนเพียงหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเท่านั้น แต่จะต้องเป็นการร่วมมือกันบูรณาการให้เกิดการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่ารร่วมกัน เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น หรือแม้แต่ทำให้ปัญหาดังกล่าวลดน้อยลง หรือหมดไปจากสังคมไทย รวมถึงการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคมในนโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น เพื่อให้วัยรุ่นได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการศึกษา การบริการสุขภาพ และบริการทางสังคม การบริการอนามัยการเจริญพันธุ์ อีกทั้งการได้รับการปกปิดความลับ และความเป็นส่วนตัว มีการจัดสวัสดิการสังคมที่เสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และได้เข้าถึงสิทธิอื่น ๆ อย่างครบถ้วน เมื่อวัยรุ่นเกิดสถานการณ์การตั้งครรภ์ขึ้น

อย่างไรก็ตามในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น งานวิจัยของประเทศไทยมีการศึกษาน้อยมากจึงส่งผลให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาฯ ไปไม่ถึงจุดหมาย อีกทั้งไม่ได้ข้อเท็จจริงของสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังนั้นการวิจัยการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคมตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงนโยบาย เชิงการบริหารราชการแผ่นดิน และในเชิงการสร้าง

องค์ความรู้ใหม่ ในประเด็นของการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์เชิงวิชาการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคมตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคมตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG)

ความหมายการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG)

Victor Pestoff (2010, อ้างถึงใน ธัชมาศ สุเวช, 2563, หน้า 22-24) กล่าวว่า การจัดการภาคีสาธารณะแบบใหม่ เป็นการจัดการที่วางอยู่บนพื้นฐานของการผลิตร่วมกัน (Co-Production) การจัดการที่ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย รวมทั้งการให้บริการเกี่ยวกับสวัสดิการที่จัดขึ้นโดยฝ่ายที่สาม (Third Sector Provision of Welfare Services)

กรวิษฐ์ บุญมี (2566) การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) เป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง โดยเน้นการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) เป็นแนวคิดในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่มีการบริหารด้วยรัฐเอง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานใหม่เนื่องจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และมีความซับซ้อนเป็นอย่างมาก ทั้งด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และอื่น ๆ ซึ่งการจัดการโดยรัฐเพียงหน่วยงานเดียวไม่สามารถกระทำได้ จึงแนวคิดการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (NPG) โดยรัฐให้ความสำคัญกับหน่วยงานอื่น องค์กรอื่นที่ไม่ใช่รัฐ ทั้งภาคประชาชน เอกชน ภาคประชาสังคม ในการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาสังคมร่วมกัน

หลักการการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่

กฤษฎธรณ์ โล้วชรินทร์ (2563) หลักการของการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ คือ การได้รับความร่วมจากภาคส่วนอื่น มีการมองหาทรัพยากรสำคัญจากสภาพแวดล้อม เช่น ผู้เชี่ยวชาญท้องถิ่นขององค์กรไม่แสวงหากำไร หรือทรัพยากรด้านการเงินจากธนาคารท้องถิ่นหรือภาคธุรกิจ เริ่มจากการสร้างเครือข่าย การทำงานร่วมกันจากหลายภาคส่วน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการมีส่วนร่วม โดยการเจรจาหรือเพื่อสร้างความไว้วางใจและจัดการกับข้อขัดแย้งเพราะองค์กรมากมายหลายหลากมีเหตุผลในการเข้าร่วมของตนเองและต้องใช้เวลาในการ

สร้างความไว้วางใจ เริ่มมีส่วนร่วม เริ่มมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และจัดการกับข้อขัดแย้ง ดังนั้น การเจรจาหรือจึงเป็นเรื่องสำคัญในการจัดการปกครองสาธารณะ

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2560) หลักการของการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ ประกอบด้วยหลักการ 4 ประการ คือ 1) การพึ่งพากันระหว่างองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในที่นี้มีความหมายครอบคลุมมากกว่าเพียงแค่หน่วยงานของรัฐ กระทรวง และกรม ยังรวมถึงผู้เล่นอื่นๆ นอกกระบวนราชการ ได้แก่ ประชาชน เอกชน และภาคหน่วยงานอาสาสมัครทั้งหมดโดยไม่สนใจการบริหารงานตามสายการบังคับบัญชา สนใจการบริหารงานแบบเครือข่ายเน้นการเจรจาต่อรอง และแก้ไขปัญหาสังคม ซึ่งทำให้ขีดเส้นแบ่งระหว่างสามภาคส่วนในสังคมไม่ชัดเจน ในลักษณะนี้อาจทำให้มองว่าภาครัฐหรือระบบราชการมีความอ่อนแอ และเพิ่มอำนาจให้กับประชาชนและภาคส่วนอื่นให้เข้ามามีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น 2) สมาชิกในเครือข่ายปกครองอาจมีข้อขัดแย้ง หรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันเนื่องจากมีแลกเปลี่ยนความรู้ ทรัพยากร และเจรจาประนีประนอมเป้าหมายร่วมกัน 3) ลักษณะข้อขัดแย้ง หรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน แก้ไขได้โดยทุกฝ่ายอยู่บนฐานความไว้วางใจกัน ปฏิบัติตามกฎหมายที่ผ่านการเจรจาและตกลงโดยสมาชิกในเครือข่าย 4) ความเป็นอิสระจากรัฐในการบริหารงานตนเอง ไม่ต้องรับผิดชอบต่อรัฐ การบริหารปกครองตนเองอาจอยู่ภายใต้การกำกับของรัฐอย่างห่าง ๆ

สรุปได้ว่า หลักการการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ มุ่งเน้นการบริหารงานในรูปแบบของความร่วมมือ การพึ่งพาซึ่งกันและกันของหน่วยงานที่ดำเนินการในงานที่มีเป้าหมายเดียวกัน โดยอาศัยหลักการความร่วมมือตามความสามารถ ความเชี่ยวชาญของหน่วยงานต่าง ๆ มีความแตกต่างกันและร่วมมือกันในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยหลักการการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ ประกอบด้วย 1. ความร่วมมือของหน่วยงาน 2. การพึ่งพาอาศัยกัน 3. การบูรณาการความร่วมมือ และ 4. การใช้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของหน่วยงานในการดำเนินการร่วมกัน

การบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ (Collaborative Governance)

แนวคิดความร่วมมือ (Collaboration)

พบสุข ชำช่อง (2561) ความร่วมมือ เป็นการทำงานในรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรตั้งแต่ 2 องค์กรขึ้นไป หรือเป็นความร่วมมือของตัวแสดงหลายตัวแสดง ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวทำให้เกิดความร่วมมือ ทั้งการออกแบบ กระบวนการในการตัดสินใจ หรือการจัดบริการสาธารณะใหม่ จากเดิมที่เน้นการทำงานตามภารกิจขององค์กรแต่ละแห่งด้วยทรัพยากรของตนเอง มาสู่การแลกเปลี่ยนหรือใช้ทรัพยากรร่วมกัน และตัดสินใจร่วมกันมากขึ้น ทั้งนี้ โดยที่ความร่วมมืออาจเป็นได้ทั้งระยะสั้น เฉพาะกิจ หรือระยะยาว อาจเป็นความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการกล่าวคือไม่มีเอกสารที่เป็นลายลักษณ์เพื่อควบคุมจัดการความร่วมมือ หรือเป็นทางการคือมีเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรควบคุมจัดการความร่วมมือ

Agranoff & McGuire (2003 อ้างถึงในฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และ ดารารัตน์ คำเป็ง, 2563) การประสานความร่วมมือ (Collaboration) เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากจุดมุ่งหมายที่มีร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ หรือร่วมกันค้นพบทางออกภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ

สามารถสรุปได้ว่า ความร่วมมือ (Collaboration) เป็นการประสานความร่วมมือกันระหว่างประชาชน ชุมชน และสังคม รวมถึงองค์การต่าง ๆ ด้วยวัตถุประสงค์ เป้าหมายเดียวกัน ในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา แก้ไขปัญหา รวมถึงการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ผ่านกระบวนการการมีส่วนร่วม ในการสร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรม โดยความร่วมมือจะเกิดขึ้นในทุกกระบวนการด้วยความสมัครใจและเป็นหนึ่งเดียว

แนวคิดการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ (Collaborative Governance)

วสันต์ เหลืองประภัสร์ (2563) การอภิบาลแบบร่วมมือหลายภาคส่วน Collaborative Governance เป็นตัวแบบการปฏิบัติงานภาครัฐแนวใหม่ที่มีมองถึงบริบททางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่มีความซับซ้อนมากในปัจจุบัน การอภิบาลแบบร่วมมือหลายภาคส่วน Collaborative Governance จึงมีความจำเป็นมากในการบริหารงาน ที่ต้องอาศัยกลไกในการปฏิบัติงานผ่านความร่วมมือจากองค์การหรือหน่วยงานที่หลากหลายซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีบทบาทและหน้าที่ที่เหมือนและแตกต่างกันตามบริบทขององค์การ ทั้งนี้เป็นความร่วมมือจากองค์การภาครัฐและองค์การที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน คือ ผลประโยชน์ของประชาชนอันเกิดจากนโยบายสาธารณะของรัฐ

Ansell and Gash (2008) การบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ (Collaborative Governance) เป็นข้อตกลงร่วมกันในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานอย่างน้อยหนึ่งหน่วยงาน อาจจะเป็นหน่วยงานที่มีส่วนร่วมโดยตรง ซึ่งอาจไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน มีกระบวนการตัดสินใจร่วมกันที่เป็นทางการ เน้นฉันทามติ มีเป้าหมายเพื่อสร้างหรือดำเนินการนโยบายสาธารณะหรือการจัดการสาธารณะ โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญ 6 ประการ คือ 1) ความร่วมมือริเริ่มโดยหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันต่าง ๆ 2) ผู้มีส่วนร่วมประกอบด้วยตัวแสดงที่ไม่ใช่รัฐ 3) ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมโดยตรงในการตัดสินใจร่วมกับหน่วยงานของรัฐ 4) มีวาระในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และมีการจัดระเบียบอย่างเป็นทางการ 5) เป้าหมายในการตัดสินใจโดยฉันทามติ และ 6) จุดเน้นของการทำงานร่วมกันอยู่ที่นโยบายสาธารณะหรือการจัดการสาธารณะ

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ คือ กระบวนการจัดการการบริหาร และกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงานหลายหน่วยงานที่มีบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบที่หลากหลาย แสดงถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากบทบาทของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานที่ต้องประสานความร่วมมือกัน ผ่านกระบวนการปรึกษาหารือร่วมกัน การตัดสินใจร่วม การดำเนินงานร่วมกัน การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อการบรรลุถึงเป้าหมายที่มีร่วมกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือในการนำ นโยบายการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการตั้งครุฑ ในวัยรุ่นของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคประชาสังคม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภาครัฐในระดับประเทศ 4 คน ระดับจังหวัด /อำเภอ 8 คน และระดับตำบล 4 คน รวม 16 คน และและภาคีเครือข่ายภาคประชาสังคม 6 คน รวมทั้งหมด 22 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสโนวบอล (Snowball Sampling) โดยที่วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และพิจารณาจากความเกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถวิเคราะห์ได้ตามข้อเท็จจริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนในทุกด้าน ผู้วิจัยจึงศึกษาความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายภาครัฐในระดับจังหวัด/อำเภอ และระดับตำบล อีกทั้งศึกษาความร่วมมือของหน่วยงานภาคประชาสังคม ประกอบด้วย สมาคมบัณฑิตสตรีทางกฎหมายแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ สมาคมวางแผนครอบครัวแห่งประเทศไทย มูลนิธิแพธทูเฮลท์ สหทัยมูลนิธิ กลุ่มทำทาง และ สายด่วนปรึกษาเอดส์ และท้องไม่พร้อม 1663 โดยวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแล้วตีความหมาย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาและการสร้างแบบสัมภาษณ์โดยใช้แนวคำถามการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ความเป็นอิสระแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ในการตอบคำถาม แต่ก็มีกรอบแนวทางกว้าง ๆ เพื่อให้การสัมภาษณ์แต่ละรายครอบคลุมเนื้อหา หัวข้อและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำรา รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยและต่างประเทศ รวมถึงหลักการและมาตรการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวิเคราะห์ ปัจจัยแวดล้อม ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นของภาคีเครือข่ายภาครัฐและภาคีเครือข่ายภาคประชาสังคมในนโยบายการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น และการวิเคราะห์เชิงบรรยาย (Descriptive Analysis) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคีเครือข่ายภาครัฐและภาคีเครือข่ายภาคเอกชนมาวิเคราะห์เป็นข้อความบรรยาย

ผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือในนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคม ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการของการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ 3 ขั้นตอน คือ 1) การหาหลักการหรือข้อตกลงร่วมกัน มีการประสานงานและการวางแผนความร่วมมือผ่านการประชุมร่วมกันทั้งในระดับประเทศ และระดับจังหวัด/อำเภอ ซึ่งเกิดจากบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นส่งผลให้เกิดการทำข้อตกลงร่วมกัน มีการแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน ทำข้อตกลงร่วมกัน โดยร่วมกันคิด ร่วมตัดสินใจด้วยความสมัครใจร่วมกันและนำมาสู่ 2) ขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นขั้นตอนของการดำเนินการตามแผนความร่วมมือที่กำหนดไว้ หน่วยงานภาครัฐใช้วิธีการดำเนินการผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานใช้ขับเคลื่อนนโยบายฯ ซึ่งโครงการต่าง ๆ จะสะท้อนบทบาทของหน่วยงานที่ใช้ความรู้ ความสามารถ รวมถึงทรัพยากรร่วมกัน โดยผ่านการบูรณาการความ

ร่วมมือร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคีเครือข่าย และการดำเนินงานผ่านโครงการต่าง ๆ นั้นเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ/กิจกรรมจะมีการประเมินผลโครงการและรวบรวมข้อมูล หาแนวทางในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการบูรณาการความร่วมมือเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงานและภาคีเครือข่าย ซึ่งมีบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ปัญหาหรือวิธีการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกันและมีความแตกต่างกัน เมื่อประสบปัญหา อุปสรรคจะทำการระดมความคิดร่วมกัน และหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้เพื่อเป้าหมายที่มีร่วมกัน คือการบรรลุเป้าหมายตามนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหการตั้งครุภในวัยรุน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ 3) การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ หรือปรับปรุงความร่วมมือ โดยภาคีเครือข่ายภาครัฐและภาคประชาสังคมคำนึงถึงบริบทในความแตกต่างในความเชี่ยวชาญของหน่วยงานที่มีความแตกต่างกัน บนพื้นฐานความเข้าใจ และปฏิบัติงานร่วมกันตามข้อบังคับทางกฎหมายพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหการตั้งครุภในวัยรุน พ.ศ. 2559

นอกจากนี้ยังพบว่า ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือแสดงให้เห็นถึงผลผลิตหรือปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคประชาสังคม 5 ประการ ประกอบด้วย 1. มีเป้าหมายเดียวกัน คือ เป้าประสงค์ของนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหการตั้งครุภในวัยรุน 2. การใช้ทรัพยากรร่วมกัน คือการใช้ภาคีเครือข่ายร่วมกัน ใช้องค์ความรู้ร่วมกัน ใช้กลุ่มเป้าหมาย (วัยรุนตั้งครุภ) และข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย การใช้ช่องทางการสื่อสาร ช่องทางการให้บริการ การเก็บ/การเข้าถึงข้อมูล รวมถึงการใช้งบประมาณผ่านตัวโครงการต่าง ๆ ร่วมกัน 3. การร่วมกันสร้างความร่วมมือ มีการแบ่งงานกันทำตามบทบาทเฉพาะที่หน่วยงานมีความเชี่ยวชาญ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจร่วมกันผ่านเวทีการประชุมและมีกระบวนการเตรียมงาน แบ่งงาน มอบหมายงานด้วยความสมัครใจ 4. กลไกความร่วมมือ/การประสานงาน คือการใช้กฎหมาย การประสานงาน การพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วมในโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ การระดมความคิดร่วมกัน และ 5.การประเมินผลร่วมกัน การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงาน การประเมินผลโครงการ/กิจกรรมของหน่วยงาน อันนำมาสู่ผลลัพธ์ของความร่วมมือ คือการค้นพบถึงประเด็นปัญหาใหม่เชิงพื้นที่และนำมาสู่การการแก้ไขปัญหาร่วมกัน อีกทั้งเป็นการสะท้อนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียในนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหการตั้งครุภในวัยรุนได้ตระหนักถึงประเด็นปัญหาทั้งปัญหาในระดับจังหวัด/อำเภอ ระดับท้องถิ่น รวมถึงปัญหาของภาคีเครือข่ายภาคประชาสังคม

2. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐและภาคประชาสังคมตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหการตั้งครุภในวัยรุน พ.ศ. 2559 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ ประกอบด้วย ปัญหาในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ 3 ประการ และอุปสรรคในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ 2 ประการ คือ

1. ปัญหาในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ ได้แก่

1.1 ปัญหาด้านการถ่ายทอดนโยบาย คือ การถ่ายทอดนโยบายขาดการสื่อสารและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน หน่วยงานภาคีเครือข่ายในระดับพื้นที่รับทราบการขับเคลื่อนงานตามนโยบาย แต่มีความต้องการให้มีการถ่ายทอดนโยบายจากหน่วยงานต้นสังกัดในระดับส่วนกลางไปสู่หน่วยงานระดับพื้นที่

1.2 ปัญหาการบูรณาการในการเชื่อมโยงระบบข้อมูลร่วมกันของภาคีเครือข่าย การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหายังไม่ครบถ้วน ครอบคลุม การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยเฉพาะการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหามักเป็นการวิเคราะห์ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขาดความครอบคลุมและมุมมองไม่ครบทุกมิติ, ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายของส่วนราชการต่าง ๆ ที่ยังแยกส่วนราชการอยู่, ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาในระดับชาติยังไม่เป็นระบบเดียวกัน ขาดฐานข้อมูลกลางและไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ อีกทั้งความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ยังมีผลต่อความเสี่ยงของข้อมูล, วัยรุ่นไม่ได้รับการศึกษา หรืออยู่นอกสถานศึกษาในกลุ่มเป้าหมายอายุ 10-19 ปี ขาดความรู้และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในเรื่องการป้องกันการตั้งครรภ์, ปัญหาระบบการเชื่อมต่อการบริการของรัฐ (การสื่อสาร) ที่มีข้อจำกัดของระเบียบวิธีปฏิบัติตามระบบราชการ, ระบบการเข้าถึงการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในบางครั้งยังเป็นการเข้าถึงบริการแบบเฉพาะหน่วยงาน, ปัญหาข้อมูล ตัวชี้วัดของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ยังไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

1.3 ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างภาคีเครือข่าย คือ การประสานงานกับทางโรงเรียนได้รับการตอบสนองกลับมาไม่ดีเท่าที่ควร อาจจะต้องด้วยทัศนคติของครูผู้สอน หรือเด็กนักเรียนไม่แจ้งให้ครูทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น, ปัญหาโลกในการขับเคลื่อนที่เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ระหว่างกระทรวงกับกระทรวงด้วยกัน หรือหน่วยงานหลักที่เข้ามาบูรณาการร่วมกัน ยังไม่ได้บูรณาการความร่วมมือเท่าที่ควร

2. อุปสรรคในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ ได้แก่

2.1 วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี หลักการของศาสนา คือ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี หลักการของศาสนา ตลอดจนความเชื่อที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ อาทิ การไม่ให้คุณกำเนิด การยุติการตั้งครรภ์ที่ไม่ปลอดภัย การแต่งงานเมื่อ อายุยังน้อย เป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นให้เกิดประสิทธิผล และบริบททางพื้นที่ ศาสนา ความเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งนำมาซึ่งการละเลยปัญหาดังกล่าวในสังคม

2.2 ทัศนคติของสังคม ครอบครัว และตัวของวัยรุ่น คือโครงสร้างของครอบครัวเปลี่ยนเป็นครอบครัวเดี่ยว ไม่มีผู้เลี้ยงดูบุตรต้องส่งบุตรไปอาศัยอยู่กับปู่ย่าตา ยายทำให้ขาดสัมพันธภาพในครอบครัว และการดูแลเอาใจใส่ที่เพียงพอต่อการควบคุมปัญหาในระยะยาว, ค่านิยมและความเชื่อของสังคมไทย บุคลากร ครอบครัว ผู้ปกครอง ชุมชน และนักเรียนส่วนใหญ่ ยังไม่ยอมรับการให้ความรู้เพศวิถีศึกษาแก่เด็กและวัยรุ่นอย่างกว้างขวาง รวมถึงไม่เปิดรับข้อมูลข่าวสารติตราเด็กที่ประสบปัญหาทำให้เด็กต้องออกจากระบบการศึกษา, ความเข้าใจปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นของสังคมที่ยังเข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ผิดศีลธรรม ทั้งการให้ความรู้เรื่องเพศวิถี และการแก้ไขปัญหาหลังจากที่วัยรุ่นเกิดการตั้งครรภ์แล้ว, ทัศนคติของการทำงานเพื่อช่วยเหลือสังคมในปัจจุบันที่ยังคงเห็นปัญหาของการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นเป็นปัญหาที่ไม่สมควรเข้ามาเกี่ยวข้อง, ผู้ปกครองเด็กไม่ยอมรับและไม่เข้าใจต่อปัญหาทางเพศ และการตั้งครรภ์ไม่พร้อมในวัยรุ่น ส่งผลให้เกิดคดีความ เช่น คดีพราภผู้เยาว์, วัยรุ่น/เยาวชน/เด็กนักเรียน ยังมีความเชื่อผิดๆกับการใช้ถุงยางอนามัย ซึ่งมีความคิดว่าถุงยางอนามัยใช้ป้องกันโรคเอดส์หรือ HIV เท่านั้น จึงละเลยต่อการใช้ป้องกันการตั้งครรภ์, การไม่ยอมรับของวัยรุ่น และผู้ปกครองเมื่อเกิดปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อม และ

ทัศนคติของผู้ใหญ่ช่องว่างระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ เสียงของเด็กค่อนข้างที่จะมีน้ำหนักน้อยกว่าเสียงผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์

จากการศึกษาการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคมตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 พบว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคมในนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น คือการดำเนินงานหรือแนวทางในการปฏิบัติงานในนโยบายเป็นไปในทิศทางและกรอบการดำเนินงานเดียวกันนำมาซึ่งข้อมูลเป้าหมายที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลของนโยบายฯ ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความรับผิดชอบสามารถนำมาร่วมกันวิเคราะห์เพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหา อีกทั้งนำมาซึ่งกระบวนการดำเนินงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาสังคมในการแก้ไขปัญหาการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ซึ่งผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) ในนโยบาย ฯ คือสถิติการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นลดน้อยลง อาจกล่าวได้ว่าผลของนโยบายฯประสบความสำเร็จตามเป้าหมายคือการลดจำนวนวัยรุ่นที่ตั้งครรภ์ในทุกเขตพื้นที่ ทั้งนี้ในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคม พบว่าหน่วยงานภาคประชาสังคมที่เข้าร่วมในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ยังมีหน่วยงานภาคประชาสังคมที่เป็นหน่วยงานที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐในนโยบายฯได้ เช่น กลุ่มทำทาง ที่ต้องหาช่องทางในการส่งเสียงของปัญหาด้วยตัวของหน่วยงานเอง ซึ่งหากหน่วยงานภาครัฐมีช่องทางที่ให้หน่วยงานภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้องในนโยบายฯได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมวิเคราะห์สถานการณ์หรือร่วมกันหาแนวทางร่วมกันนอกเหนือจากหน่วยงานภาคประชาสังคมที่เป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการหรืออนุกรรมการได้เข้าร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ซึ่งอาจเป็นช่องทางที่เพิ่มมากขึ้นของความร่วมมือในนโยบายฯ อันจะนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาาร่วมกันและนำมาสู่ผลสำเร็จในนโยบาย ฯ มากขึ้น

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐ และภาคประชาสังคม พบว่า การขับเคลื่อนนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญในบทบัญญัติหน้าที่ของรัฐ ผ่านหน่วยงาน องค์กรราชการ หรือระบบราชการ นโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายผ่านมาจากพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ.2559 ที่บัญญัติให้ตั้งคณะกรรมการการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และคณะอนุกรรมการการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นขึ้นขับเคลื่อนงานหรือเป็นกลไกในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นทั้งในระดับประเทศและระดับจังหวัด/อำเภอ สอดคล้องกับบุญญาพร เรียมทอง (2562) ที่ศึกษาเรื่องการตอบสนองของหน่วยงานต่อการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559: กรณีศึกษาจังหวัดนครนายก พบว่าพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ.2559 บัญญัติให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมร่วมกันบูรณาการความร่วมมือร่วมกันในการแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น

กล่าวได้ว่าเป็นการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) โดยระดับความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศและหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด/อำเภอ ท้องถิ่นอยู่ในระดับสูงเนื่องจากมีการประชุมหาหลักการข้อตกลงร่วมกันและกำหนดออกมาเป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามนโยบายฯ และตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ.2559 ระดับความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศกับหน่วยงานภาคประชาสังคมมีความร่วมมือกันเป็นอย่างมาก

เมื่อพิจารณาการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ 3 ประการ คือ 1) การหาหลักการหรือข้อตกลงร่วมกัน 2) ขั้นตอนการดำเนินงาน และ 3) ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ แนะนำ หรือปรับปรุงความร่วมมือ ที่พบว่า ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือ คือ หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคประชาสังคมมี จุดมุ่งหมาย/เป้าหมายที่ตรงกัน ใช้ทรัพยากรที่ใช้ร่วมกัน มีการร่วมกันสร้างความร่วมมือร่วมกัน รวมถึงมีกลไกในการปฏิบัติงานที่ใช้ในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ นวลทิพย์ สาณกุล (2559) ที่ศึกษาการพัฒนาเครือข่ายชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อมในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคกลางตอนบน ผลการศึกษา และพบว่า ลักษณะการทำงานของเครือข่ายเพื่อการขับเคลื่อนการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อมในวัยรุ่น เป็นการดำเนินงานโดยมีการบูรณาการร่วมกันของหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชน โดยมีองค์กรภาครัฐที่เป็นหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่สำคัญของ 4 จังหวัดภาคกลางตอนบน การดำเนินงานของกลุ่มเครือข่ายในชุมชนมีวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) จัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ 2) ส่งเสริมศักยภาพผู้นำเพื่อเป็นแกนนำในการเผยแพร่ความรู้และขยายผลการดำเนินงาน 3) จัดบริการช่วยเหลือด้านสุขภาพ และ 4) กิจกรรมเพื่อปลูกจิตสำนึกและสร้างค่านิยมที่ดีแก่เยาวชน

2. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายภาครัฐและภาคประชาสังคมตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 พบว่า ภาคีเครือข่ายสำคัญคือภาคีเครือข่ายในระดับท้องถิ่น เช่น อาสาสมัครชุมชน สภาเด็กและเยาวชนที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง ด้วยความใกล้ชิด การมอบหมายงานอยู่ในลักษณะของการทำงานร่วมกันแบบผสม ตัวแบบเชิงบูรณาการ การวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของนโยบายจากผลผลิต ผลลัพธ์ และผลลัพธ์สุดท้ายที่เกิดขึ้น ไม่ได้ยึดติดกับขั้นตอนของการปฏิบัติงาน แนวทางการแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านเพศศึกษาผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการยุติการตั้งครรภ์แบบปลอดภัย สร้างเสริมสุขภาพเชิงรุก และเพิ่มการเข้าถึงบริการอย่างมีคุณภาพในชุมชนท้องถิ่น ซึ่ง Sabatier, Paul A. & Mazmanian, Daniel A. (1983, อ้างถึงใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551) กล่าวถึงแนวคิดแบบผสม เป็นการเริ่มจากปัญหานโยบายและกำหนดว่าตัวแสดงที่เกี่ยวข้องกับแก้ปัญหาว่า มีใคร และมีลักษณะ อย่างไรบ้าง โดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้นโยบาย และเงื่อนไขทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีผลต่อการกำหนดนโยบาย ทั้งนี้ภาคีเครือข่ายในระดับท้องถิ่น มีการสร้างระบบเครือข่ายเพื่อเป็นการเชื่อมโยงข้อมูล ร่วมกันรับทราบข้อมูล เพื่อช่องทางให้แก่ประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ส่วนการดำเนินงานร่วมกันในการผลักดันการแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาคประชาสังคมร่วมด้วยตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ.2559 และยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นระดับชาติพ.ศ.2560-2569 ซึ่งเป็นการเตรียมการเพื่อ

ประสานความร่วมมือโดยเห็นถึงศักยภาพของหน่วยงานทุกหน่วยงานทั้งรัฐ เอกชน และภาคประชาสังคมที่มีศักยภาพที่แตกต่างกัน คือ รัฐมีความพร้อมในด้านทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร องค์ความรู้ รวมถึงเครือข่ายภาครัฐด้วยกันเองทุกภาคส่วน และหน่วยงานภาคเอกชนมีศักยภาพในด้านของความทันสมัย การเข้าถึงได้ง่าย ข้อจำกัดในการดำเนินการน้อยกว่าหน่วยงานภาครัฐ เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การของบประมาณ รวมถึงความไว้วางใจของผู้มาใช้บริการอันเป็นทางเลือกอีกช่องทางหนึ่งเนื่องจากประเด็นปัญหาการตั้งครุฑในวัยรุ่นเป็นประเด็นปัญหาที่มีความเปราะบางทางความรู้สึกของคนในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับประสิทธิ์ อัมปัญญา และคณะ (2551) ที่พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งครุฑของวัยรุ่นในวัยเรียน ปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยด้านความรู้ เรื่องการตั้งครุฑ หรือเพศศึกษาได้มีการเรียนการสอนแต่ไม่ครอบคลุมในสิ่งที่เด็กต้องการรู้ ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องเพศศึกษาและการป้องกัน การตั้งท้อง วิธีการคุมกำเนิด ยาคุม/ถุงยางอนามัยที่ถูกวิธี หรือการสร้างค่านิยมเรื่องเพศให้แกเด็ก เรื่องการป้องกันโรคติดต่อและการมีเพศสัมพันธ์ เรื่องเพศจากโรงเรียน อีกทั้งความเชื่อของชนเผ่าการทำผิดถ้ามีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควรจะเป็นการทำให้ผิดผีจะเป็นการสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้เฒ่าผู้แก่ในหมู่บ้าน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครุฑในวัยรุ่นแบบองค์รวมที่มีความสอดคล้องกันทั้งระดับประเทศ ระดับจังหวัด/อำเภอ ระดับท้องถิ่น รวมถึงหน่วยงานภาคประชาสังคมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหน่วยงานในระดับประเทศควรมีการถ่ายทอดนโยบายที่ชัดเจนโดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ระบุถึงแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ หากเกิดปัญหา รวมถึงการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ชัดเจนโดยคำนึงถึงบริบทของพื้นที่ ประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมหรือท้องถิ่น

2. ปรับปรุงหรือพัฒนาระบบเครือข่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนกลางโดยไม่แยกเฉพาะหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน และนำมาซึ่งการเข้าถึงปัญหาของหน่วยงานทั้งในระดับประเทศ ระดับจังหวัด/อำเภอ ระดับท้องถิ่น รวมถึงหน่วยงานภาคประชาสังคมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันจะนำมาซึ่งการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่หน่วยงานต่าง ๆ รับรู้ถึงสถานการณ์ร่วมกัน

3. เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่ไม่ใช่รัฐ ทั้งภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีศักยภาพ มีความเชี่ยวชาญ มีเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครุฑในวัยรุ่น เป็นหน่วยงานนำในการดำเนินนโยบายฯ โดยหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานสนับสนุน หรือร่วมมือในการขับเคลื่อนนโยบายฯ ตัวอย่างเช่น การขับเคลื่อนนโยบายการป้องกันการตั้งครุฑในวัยรุ่นของประเทศฟิลิปปินส์ ที่บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศ และหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น ภาคเอกชน มูลนิธิ Zuellig Family Foundation และกองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ (UNFPA) ในการผลักดันโครงการ Youth Leadership and Governance Program (YLGP) โดยมีมูลนิธิ Zuellig Family Foundation เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนโครงการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมอนามัย. (2563). รายงานประจำปี 2563 สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://rh.anamai.moph.go.th>
- กรวิชัย บุญมี. (2566). การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่. วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี, 6(5), 511-526.
- กฤษวรรธน์ โลวัชรินทร์. (2563). โฉมใหม่ของการบริหารภาครัฐในศตวรรษที่ 21. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และดารารัตน์ คำเป็ง. (2563). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายการกระจายอำนาจ: ศึกษาเปรียบเทียบประเทศไทยกับสหราชอาณาจักร. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 11(ฉบับเพิ่มเติม), 53-76
- ธัชมาศ สุเวช. (2563). การจัดการภาควิชาสาธารณะแบบใหม่เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาจากประเพณีชักพระ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญญาพร เรียมทอง. (2562). การตอบสนองของหน่วยงานต่อการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559: กรณีศึกษาจังหวัดนครนายก (วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสิทธิ์ อิมปัญญา และคณะ (2551). การศึกษาปัจจัยและแนวทางการป้องกันการตั้งครรภ์ของวัยรุ่นที่อยู่ในวัยเรียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง. (รายงานวิจัย). สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม.
- นวลทิพย์ สานุกุล. (2559). การพัฒนาเครือข่ายชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อมในพื้นที่ 4 จังหวัดภาคกลางตอนบน. (พิมพ์ครั้งที่1). ลพบุรี: วิ.เอส.ยูชท์กอปปี แอนด์ ซัพพลาย.
- พบสุข ชำของ. (2561). การบริหารจัดการบนฐานความร่วมมือ: ฐานรากนวัตกรรมท้องถิ่น Local innovation through collaborative governance. ขอนแก่น: คลังนาวิทยา.
- พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พุทธศักราช 2559. (2559, 30 มีนาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 133 ตอนที่ 30 ก.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2551). การนำนโยบายไปปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2563). การอภิบาลบนฐานความร่วมมือ: สภาวะสังคมไร้ศูนย์กลาง การแตกกระจายในระบบบริหารราชการแผ่นดิน และแสวงหาตัวแบบใหม่ในการขับเคลื่อนภารกิจของรัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์.
- สุศักดิ์ ชะมารัมย์ (2560). การบริหารงานภาครัฐกับมิติของความเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง. รัฐสภาสาร, 64(5), 9-34.



Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). *Collaborative public management: new strategies for local governments*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.

Ansell, C and Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 8, 543–571.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุง
ครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Factors Influencing the Results of Nursing and Midwifery Licensing Examination
among Graduated Nurses of College of Nursing and Health, Suan Sunandha
Rajabhat University

มณฑนาวดี เมธาพัฒนะ¹, กันยา นภาพงษ์², และ พรพรรณ วรสีหะ³, กนิษฐ์ ไฉ่วศิริ⁴
และ สุภาวดี เลิศสำราญ⁵

Muntanavadee Maytapattana¹, Kanya Napapongsa², Ponpun Vorasiha³,
Kanit Ngowsiri⁴ and Supawadee Lerdsamran⁵

วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Nursing and Health, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding author, E-mail: ¹muntanavadee.ma@ssru.ac.th

Received: April 4, 2024 Revised: April 17, 2024 Accepted: April 29, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554-2563 จากสูตรคำนวณของ Taro Yamane ได้จำนวนทั้งสิ้น 121 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามตอบผ่าน Google Form ตามความสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 24 ปีขึ้นไป มีเกรดเฉลี่ยสะสมส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 3.01–3.50 บัณฑิตส่วนใหญ่ได้รับการทบทวนบทเรียนเป็นระยะเวลามากกว่า 1 เดือนถึง 2 เดือน นอกจากนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ผ่านครบ 8 วิชาในรอบแรก และปัจจัยที่มีอิทธิพล คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (GPA) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิต ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ สถาบันการศึกษาพยาบาลควรเน้นกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นหลักและควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาทุกชั้นปี รวมถึงควรจัดหาปัจจัยสนับสนุนทางการศึกษาต่าง ๆ

คำสำคัญ: ผลการสอบขึ้นทะเบียน; ใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์; ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Abstract

This research aimed to study factors influencing the results of nursing and midwifery licensing examination among graduated nurses of College of Nursing and Health, Suan Sunandha Rajabhat University. This research is quantitative research. Samples from the Taro Yamane formula using a purposive sampling selection were 121 graduated nurses who graduated academic year since 2011-2020. The tool used to collect data was a questionnaire via google form according to convenience. Statistics used to analyze the data included frequencies, percentages, and Pearson's correlation coefficients.

The results indicated that the majority of the samples were female and most of them were 24 years old up. Most of them had GPA at 3.01-3.50. The time of tutoring nursing subjects' content before testing of most graduates was more than 1-2 months. The majority of the samples passed 8 license tests to be qualified as registered nurses in the first-time round. The outcome showed that GPA related to the results of license tests of graduated nurses and it had a high positive correlation. Recommendations of this study are educational institutions should focus teaching and learning process on students. Nursing students in every level should be encouraged for high quality learning by using teaching process of major nursing subjects. Moreover, nursing schools should support academic facilities to them for good results.

Keywords: Results of Licensing Examination; Nursing and Midwifery License; Learning Achievement

บทนำ

การสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตพยาบาลทุกสถาบันมีความสำคัญต่อการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์อย่างยิ่ง และเป็นข้อกำหนดของสภาพยาบาลเนื่องจาก วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ผลิตบุคลากรทางด้านสาธารณสุขที่ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลและการช่วยเหลือบุคคล กลุ่มบุคคล ครอบครัว และชุมชนโดยใช้ทั้งศาสตร์ และศิลป์ทางการพยาบาล ทั้งนี้ผู้ประกอบวิชาชีพ การพยาบาลและการผดุงครรภ์จะต้องสำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่ได้มาตรฐานได้รับการรับรองคุณภาพจากสภาการพยาบาลซึ่งเป็นองค์กรวิชาชีพและกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถ และสามารถให้การดูแลผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลักสำคัญ รวมทั้งต้องประกอบวิชาชีพอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม สำหรับการควบคุมคุณภาพการจัดการศึกษาพยาบาลนั้นจะดำเนินการโดยสภาการพยาบาล ซึ่งเป็นองค์กรนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 และสภาการพยาบาลได้ออกข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยหลักเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาวិชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2562 โดยให้มีการดำเนินการจัด

การศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานของสภาการพยาบาล เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (สภาการพยาบาล, 2562) ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบของแต่ละสถาบันการศึกษา ในการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผลิตพยาบาลวิชาชีพที่มีคุณภาพสามารถผ่านการสอบของสภาการพยาบาล

ดังนั้น ผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตทุกคน จะต้องสอบเพื่อขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์ เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการและประชาชน กล่าวคือผู้ปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ทุกคนจะต้องมีความรู้เพียงพอในการให้บริการที่มีคุณภาพ สภาการพยาบาล ได้กำหนด การสอบความรู้ใน 8 รายวิชาคือ 1) การผดุงครรภ์ 2) การพยาบาลมารดาและทารก 3) การพยาบาลเด็กและวัยรุ่น 4) การพยาบาลผู้ใหญ่ 5) การพยาบาลผู้สูงอายุ 6) การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชศาสตร์ 7) การพยาบาลอนามัยชุมชนและการรักษาพยาบาลเบื้องต้น และ 8) กฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ จรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และในปี พ.ศ. 2565 มีสถาบันการศึกษาพยาบาลที่ได้รับการรับรองจากสภาการพยาบาลทั้งสถาบันที่มีผู้สำเร็จการศึกษาแล้วและยังไม่มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 102 แห่ง (สภาการพยาบาล, 2565)

ในระยะเวลา 8 ที่ผ่านมา วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีผู้สำเร็จการศึกษาสอบใบประกอบวิชาชีพผ่านทั้ง 8 วิชา ประมาณ 30-40% ในการสอบครั้งแรก และมีผู้สอบผ่านแต่ไม่ครบทั้ง 8 วิชาตามที่กำหนด ประมาณ 60-70% จึงไม่สามารถปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพได้อย่างสมบูรณ์ ต้องเสียเวลาในการสอบแก้ตัวในครั้งที่ 2 และ 3 เสมอมา จากการทบทวนการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการสอบขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งของบัณฑิตจากสถาบันการศึกษาพยาบาลต่างๆ พบว่าขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยด้านผลการสอบรวบยอดของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (สสอท.) ผลการสอบรวบยอดสาขาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เกรตเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตร ทักษะคิดต่อการสอบมีความสัมพันธ์กับผลการสอบขึ้นทะเบียน ฯ (ศิริยุญา, 2560; สกาวเดือนและคณะ, 2561) นอกจากนี้การศึกษาผลของการเตรียมความพร้อมการสอบใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลในรายวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และการพยาบาลผู้สูงอายุของนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่าผลการทดสอบความรู้รวบยอดในวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่หลังเข้าโปรแกรมเตรียมความพร้อมมีค่าสูงกว่าก่อนเข้าโปรแกรมและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการสอบใบประกอบวิชาชีพ (อนุรีและมนสรณ์, 2560) ในขณะที่การศึกษาผลของการเตรียมความพร้อมเพื่อสอบขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ต่อความพร้อมและความเครียดของนักศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ พบว่าโปรแกรมการเตรียมความพร้อมเพื่อสอบขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ช่วยลดความวิตกกังวลและเพิ่มความพร้อมให้กับนักศึกษาได้ (ธนวันต์ และคณะ, 2560)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาหาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เพื่อนำมาใช้ในการทำนายและวางแผนการสนับสนุนให้บัณฑิตสอบผ่านการขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลป์ทั้ง 8 วิชาให้สำเร็จในรอบแรกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านความพร้อมของบัณฑิตที่เข้าสอบ ผลสัมฤทธิ์ของการเรียน ปัจจัยสนับสนุนของสถาบันและความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตพยาบาล

การทบทวนวรรณกรรม

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) เพื่อการสรุปแนวคิดทางวิชาการพยาบาลที่จะนำไปสอบ กระบวนการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องและมีความสัมพันธ์กัน มีนักจิตวิทยาได้กล่าวถึง ไว้หลายแนวทาง โดยทั่วไปแล้ว กระบวนการเรียนรู้ของบุคคลประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) สิ่งเร้า (Stimulus) เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจ (2) การสัมผัส (Sensation) เมื่อสัมผัสกับสิ่งเร้า ร่างกายเกิดการรับสัมผัสและส่งกระแสสัมผัสนั้นไปยังระบบประสาทส่วนกลาง (3) การรับรู้ (Perception) เป็นการทำงานในระบบประสาทในส่วนกลางเพื่อวิเคราะห์และแปลความหมายจากสื่อที่สัมผัสนั้น โดยอาศัยประสบการณ์เดิมและปัจจัยอื่นๆ เช่น ความสามารถ ความถนัด ความพร้อม และสติปัญญา เป็นต้น (4) มโนทัศน์ (Concept) เป็นการสรุปความคิดที่ตนเข้าใจ และ (5) การตอบสนอง (Response) เมื่อสรุปความคิดที่รวบรวมได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการมีพฤติกรรมที่ตอบสนอง ซึ่งสามารถประเมินการเรียนรู้จากพฤติกรรมที่ตอบสนองนี้

นอกจากนี้ การเรียนรู้ของบุคคลมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ ได้แก่ (1) ด้านตัวผู้เรียน (2) เกี่ยวกับสิ่งที่เรียนหรือลักษณะของงาน (3) เกี่ยวกับเทคนิควิธีการถ่ายทอดความรู้ (4) เกี่ยวกับความสามารถในการถ่ายโยงการเรียนรู้ และ (5) ด้านสิ่งแวดล้อม

2. ปัจจัยพื้นฐานเพื่อประกอบความเข้าใจ ปัจจัยที่เป็นพื้นฐานเพื่อประกอบความเข้าใจมีดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านตัวผู้เรียน ผู้เรียน หมายถึง ทุกคนที่กำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษา ผู้ที่กำลังรับการฝึกอบรม รวมไปถึงผู้ที่กำลังฝึกปฏิบัติ ในหน้าที่ใหม่ ๆ ที่อยู่ตามหน่วยงานต่างๆ ปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้เกิดผลดีต่อการเรียนรู้เกี่ยวกับตัวผู้เรียน ได้แก่

2.1.1 ระบบสมองและประสาท การเรียนรู้ต้องผ่านกระบวนการรับสัมผัส การรับรู้ การคิดและจากการเชื่อมโยง ประสบการณ์ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ขึ้นอยู่กับควบคุมของระบบสมองและประสาททั้งสิ้น ถ้าระบบสมองและระบบประสาทบกพร่องไป ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการเรียนรู้

2.1.2 วุฒิภาวะ เป็นความพร้อมของบุคคลในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งความพร้อมนี้หมายรวมทั้งทางร่างกายและจิตใจ การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีวุฒิภาวะเท่านั้น

2.1.3 ความพร้อม หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งต้องประกอบด้วยวุฒิภาวะประสมประสานกับสถานการณ์อื่น ๆ

2.1.4 ประสบการณ์ ความรู้พื้นฐานเป็นองค์ประกอบของการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้เข้าใจชัดเจนและรวดเร็วขึ้น

2.1.5 แรงจูงใจ เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลอยากเรียนรู้ เพื่อเป้าหมายที่ต้องการ เช่นต้องการเรียนรู้เพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อรับค้ายกย่องชมเชยหรือเพื่อความสำเร็จในชีวิตของตนเอง เป็นต้น

2.1.6 ความบกพร่องทางร่างกาย ความพิการทางประสาทสัมผัส ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ช้า หรือคลาดเคลื่อนไป ยังมีความบกพร่องด้านใดมากก็เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้มากเช่นกัน

2.1.7 ความวิตกกังวล ความวิตกกังวลจะเป็นผลให้ขาดสมาธิในการเรียนรู้ หากมีความวิตกกังวลในระดับสูงจะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ แต่ทางตรงข้ามความวิตกกังวลทำให้เกิดความตื่นตัว หากไม่มี ความวิตกกังวลอยู่เลย ก็จะไม่สามารถเรียนรู้ได้ดี ฉะนั้น ความวิตกกังวลทำให้เกิดความตื่นตัวในระดับพอดี จะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี

2.1.8 สติปัญญา ในการศึกษาระดับสูง ต้องมีระดับสติปัญญาที่สูงด้วย แต่ทั้งนี้ในการศึกษาทั่ว ๆ ไป ระดับสติปัญญาต้องมีความขยันหมั่นเพียรประกอบอยู่ด้วยจึงจะเกิดการเรียนรู้ที่ดี

2.2 บทเรียนหรือลักษณะของงานที่เรียนรู้ การมีบทเรียนที่จะเกิดการเรียนรู้ที่ดีนั้นต้อง ประกอบด้วย (1) การลำดับเนื้อหาให้สอดคล้องกัน โดยเริ่มจากความรู้เบื้องต้นไปจนถึงความรู้ที่ซับซ้อนมาก (2) การลำดับความยากเหมาะสมกับระดับของผู้เรียน เพราะถ้ายากเกินไปผู้เรียนก็จะไม่เข้าใจ แต่ถ้าง่ายเกินไปไม่เหมาะสมกับวุฒิภาวะผู้เรียนก็จะรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะเป็นทางไม่ท้าทายความสามารถ (3) เนื้อหามีความหมาย เนื้อหาที่มีความหมายจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้เดิมมาช่วย ให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น เป็นเรื่องที่สอดคล้องกับชีวิตประจำวัน หรือข้อความที่ผู้เรียนเข้าใจ จะทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำได้ดีขึ้น (4) ความยาวของบทเรียน ความสอดคล้องกับระดับความสนใจของผู้เรียน และ (5) สิ่งรบกวน เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ช้า เช่น สิ่งที่ยากเกินไปหรือหลังตามารบกวนสิ่งที่กำลังเรียน

3. วิธีการเรียนและการสอน เป็นเทคนิควิธีการถ่ายทอดการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็ว ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เรียนรู้ (2) การสร้างแรงจูงใจ หรือการใช้การเสริมแรง (3) การแนะแนวทางหาความรู้เพิ่มเติม (4) วิธีการสอนที่สอดคล้องกับเนื้อหา และเหมาะสมกับระดับสติปัญญา และความสามารถของผู้เรียน และ (5) การฝึกปฏิบัติภายหลังจากการเรียนรู้ทฤษฎี การฝึกการปฏิบัติจะช่วยให้เข้าใจเนื้อหาและช่วยให้เกิดการจดจำได้ดีขึ้น

4. ความสามารถในการถ่ายโยงการเรียนรู้ เป็นการนำสิ่งที่ผู้เรียนมีความรู้และประสบการณ์อยู่เดิมมา เชื่อมโยงกับการเรียนรู้ครั้งต่อไป อาจเป็นการถ่ายโยงทางบวก เช่น การเล่นเกมดนตรีชนิดหนึ่งได้แล้ว จะช่วยให้เข้าใจ การเล่นเกมดนตรีชนิดหนึ่งได้แล้ว จะช่วยให้เข้าใจการเล่นเกมดนตรีชนิดอื่น ๆ ได้เร็วขึ้น หรือการฝึกกีฬาอย่างป็นมาก่อน จะทำให้ฝึกกีฬาชนิดอื่นได้เร็วขึ้น เป็นต้น การถ่ายโยงการเรียนรู้นี้จะส่งผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสอดคล้อง คล้ายคลึงกับสิ่งที่เรียนและยังขึ้นอยู่กับความถนัดเฉพาะตัวของผู้เรียนเป็นสำคัญ

5. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมมีส่วนขัดขวางหรือส่งเสริมการเรียนรู้ที่สำคัญแยก เป็น 3 ประการคือ

5.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ บรรยากาศในสถานที่เรียนรู้ ระยะเวลาการเดินทาง และสภาพแวดล้อมทางบ้าน

5.2 สิ่งแวดล้อมด้านจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกขณะที่เรียน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกัน และระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน

5.3 ลักษณะของวัฒนธรรมประเพณีในสังคม ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่เป็นแบบแผนประเพณี ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติของแต่ละสังคม หากไม่สอดคล้องเหมาะสมจะเป็นอุปสรรคของการเรียนรู้

6. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

กู๊ด (Good, 1973) ได้กล่าวว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความรู้ ตลอดจนทักษะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการเรียนรู้ในแต่ละรายวิชา ซึ่งสามารถวัดได้จากการที่ครูให้คะแนน หรือคะแนนที่ได้จากการทดสอบ

เมห์เรน (Mehren, 1976) ได้กล่าวว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความรู้ ทักษะ รวมทั้ง ความสามารถด้านอื่น ๆ ทางสมองของนักเรียนที่มีต่อการเรียนในแต่ละรายวิชา โดยสามารถวัดได้จากการทำ แบบทดสอบ

วชรพร ชูผล (2559) ได้กล่าวว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง การพัฒนาทางด้านสติปัญญาของบุคคล ที่เกิดขึ้นจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในห้องเรียน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ กระบวนการ และจิตใจ ซึ่งสามารถวัด ได้จากการทำแบบทดสอบและการใช้แบบสังเกตพฤติกรรม

สันติชัย เทศวัตร์ (2563) ได้กล่าวว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลของการเรียนการสอนที่เกิดจาก การเรียนรู้อันเป็นผลมาจากการเรียนการสอน การฝึกฝน หรือประสบการณ์ ทำให้นักเรียนเกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมในด้านต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุป ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความรู้ การฝึกฝน ประสบการณ์ และความสามารถทาง สมองด้านอื่น ๆ ของผู้เรียนที่เกิดจากการเรียนรู้ที่มีต่อการเรียนการสอน สามารถวัดได้จากคะแนนที่ได้จากการทำ แบบทดสอบ

7. การสอบขึ้นทะเบียนใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์

สภาการพยาบาลเป็นองค์กรหลักของวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ กำหนดวิสัยทัศน์มุ่งมั่น คำนึงสิทธิผู้บริโภคด้านสุขภาพและผู้ให้บริการด้านการพยาบาลและการผดุงครรภ์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน วิชาชีพทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ชี้นำสังคมด้านสุขภาพ สร้างเสริมวิชาชีพให้มีความก้าวหน้าสู่สากลโดยการมีส่วนร่วม

ของสมาชิกและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และเพื่อให้ผู้บริโศกด้านสุขภาพได้รับการด้านการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพและความเป็นธรรม สภาการพยาบาลจึงได้กำหนดให้มีการจัดสอบความรู้เพื่อขึ้น ทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เพื่อให้ผู้บริโศกด้านสุขภาพมั่นใจ ว่าจะได้รับการบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพวิชาชีพ (สภาการพยาบาล, 2567)

7.1 คุณสมบัติผู้สมัครสอบความรู้เพื่อขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ จะต้องเป็น ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่สภาการพยาบาลให้การรับรอง และเป็นสมาชิกสามัญของสภาการ พยาบาล

7.2 วิชาที่สอบ

7.2.1 ผู้ขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ สอบ 8 รายวิชา ได้แก่ การผดุงครรภ์ การพยาบาลมารดาและทารก การพยาบาลเด็กและวัยรุ่น การพยาบาลผู้ใหญ่ การ พยาบาลผู้สูงอายุ การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชศาสตร์ การพยาบาลอนามัยชุมชนและการรักษาโรคขั้นต้น และกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ จรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ ประกอบวิชาชีพ การพยาบาลและการผดุงครรภ์

7.2.2 ผู้ขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล สอบ 7 รายวิชา ได้แก่ การ พยาบาลมารดาและทารก การพยาบาลเด็กและวัยรุ่น การพยาบาลผู้ใหญ่ การพยาบาลผู้สูงอายุ การพยาบาล สุขภาพจิตและจิตเวชศาสตร์ การพยาบาลอนามัยชุมชนและการรักษาโรคขั้นต้น และกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการ พยาบาลและการผดุงครรภ์ จรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพ การพยาบาลและ การผดุงครรภ์

7.2.3 ผู้ขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการผดุงครรภ์ สอบ 3 วิชา ได้แก่ การ ผดุงครรภ์ การพยาบาลมารดาและทารก และกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ จรรยาบรรณ วิชาชีพและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพ การพยาบาลและการผดุงครรภ์

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัยได้มาจากการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้ปัจจัยที่อาจ ส่งผลต่อการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัย พยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความพร้อมของบัณฑิตที่เข้าสอบฯ
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (GPA)
3. ปัจจัยสนับสนุนของสถาบัน
4. ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

ผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบ วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของ บัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายจากบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2554-2563 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบความพร้อมของบัณฑิตที่เข้าสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ แบบวัดความคิดเห็นด้านปัจจัยสนับสนุนของสถาบัน และแบบวัดความสามารถในการสรุปความคิดอย่างมีวิจารณญาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554-2563 จำนวน 1,080 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การคำนวณกลุ่มตัวอย่างจะใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 90 และใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.10 ดังนั้นจากการคำนวณ ต้องใช้บัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาน้อยจำนวน 92 คน จึงจะสามารถประมาณระดับค่าความเชื่อมั่น เท่ากับร้อยละ 90 และใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.10 ได้ การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2554-2563 ทำแบบสอบถามตอบผ่าน Google form ตามความสะดวก ได้จำนวนทั้งสิ้น 121 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ เกรดเฉลี่ยสะสม จำนวนเวลาที่ได้รับการทบทวน และจำนวนครั้งที่บัณฑิตสอบผ่านทั้งหมด 8 วิชา

ตอนที่ 2 แบบวัดความพร้อมของบัณฑิตที่เข้าสอบ โดยมีข้อความทั้งหมด 10 ข้อ โดยมีพิสัยของ คะแนนอยู่ระหว่าง 10-50 คะแนน มีทั้งข้อความเชิงบวกและเชิงลบอย่างละ 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบวัดความคิดเห็นปัจจัยสนับสนุนของสถาบัน โดยมีข้อความทั้งหมด 10 ข้อ โดยมีพิสัยของ คะแนนอยู่ระหว่าง 10-50 คะแนน เป็นข้อความตามสถานการณ์จริงทั้งหมด 10 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบวัดความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ โดยมีข้อความทั้งหมด 10 ข้อ โดยมีพิสัยของ คะแนนอยู่ระหว่าง 10-50 คะแนน มีทั้งข้อความเชิงบวกและเชิงลบอย่างละ 5 ข้อ

โดยแบบวัดความพร้อมของบัณฑิตที่เข้าสอบ ปัจจัยสนับสนุนของสถาบัน และความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ผู้วิจัยพัฒนาและสร้างขึ้นเองจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1) เสนอแบบวัดทั้ง 4 ฉบับต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำไปหาค่า IOC (Item Objective Congruency Index) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญค่าดัชนีความสอดคล้อง ในการเลือกคำถาม ผู้วิจัยเลือกคำถามเฉพาะที่มีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ขึ้นไป

2) นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มนักศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ จากนั้นนำมาหาคุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

- แบบวัดวัดความพร้อมของบัณฑิตที่เข้าสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่น = .751
- แบบวัดปัจจัยสนับสนุนของสถาบัน ได้ค่าความเชื่อมั่น = .861
- แบบวัดความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ได้ค่าความเชื่อมั่น = .506

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างให้ทราบถึง วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และสิทธิในการเข้าร่วมโครงการวิจัย และสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ รวมถึงแจ้งกับกลุ่มตัวอย่างว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ตลอดจนนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยเก็บรักษาข้อมูลไว้อย่างดี และทำลายข้อมูลทั้งหมดภายหลังจากเผยแพร่งานวิจัยเรียบร้อยแล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงคณบดีของวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ทีมผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะแนะนำตัว ชี้แจงรายละเอียดของการเก็บข้อมูลให้นักศึกษาทราบ และเมื่อพร้อมจะเริ่มให้ตอบแบบสอบถามอย่างอิสระ โดยใช้เวลาประมาณ 20 นาที เมื่อนักศึกษาส่งแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ช่วยวิจัยทำการตรวจสอบความครบถ้วนของคำตอบอีกครั้งก่อนนำไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อพิจารณาตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ เกรดเฉลี่ยสะสม และจำนวนเวลาที่ได้รับการทบทวน สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงค่าจำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตัวแปร	จำนวน (121 คน)	ร้อยละ
เพศ		
- หญิง	106	87.60
- ชาย	15	12.40
อายุ		
- 22 ปี	24	19.83
- 23 ปี	47	38.84
- มากกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี	50	41.33
เกรดเฉลี่ยสะสม		
- 2.00 – 2.50	3	2.48
- 2.51 – 3.00	41	33.88
- 3.01 – 3.50	67	55.37
- 3.51 – 4.00	10	8.27
จำนวนวันที่ได้รับการทบทวน		
- น้อยกว่า 1 เดือน	15	12.39
- 1 เดือน	32	26.45
- มากกว่า 1 เดือน – 2 เดือน	43	35.54
- มากกว่า 2 เดือน – 3 เดือน	12	9.92
- มากกว่า 3 เดือน	19	15.70
ผลการสอบขึ้นทะเบียนผ่านทั้งหมด 8 วิชา		
- ในรอบแรก	79	65.29
- ในรอบที่ 2	38	31.41
- ในรอบที่ 3	4	3.30

จากตารางที่ 1 พบว่า บัณฑิตพยาบาลจากวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2554-2563 มีทั้งหมด 121 คน โดยมีส่วนใหญ่เป็นหญิง (87.60%) อายุเฉลี่ย 24 ปีขึ้นไป (41.33%) มีเกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 3.01–3.50 (55.37%) มากที่สุด และได้ทบทวนบทเรียนเป็นระยะเวลาเวลามากกว่า 1–2

เดือน (35.54%) พบว่ามีการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ผ่านครบ 8 วิชาในรอบแรกได้สัดส่วนสูงสุด (65.29%) และรองลงมาคือสอบผ่านครบ 8 วิชาในรอบที่ 2 (31.41%)

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษากับผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ เพื่อพิสูจน์สมมติฐาน

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
เพศ	.032
อายุ	-.018
จำนวนวันที่ใช้ในการทบทวน	.032
ปัจจัยด้านความพร้อมของบัณฑิตที่เข้าสอบ	-.099
ผลสัมฤทธิ์ของการเรียน	.712**
ปัจจัยสนับสนุนของสถาบัน	.165
ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	-.086

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า เพศ อายุ จำนวนวันที่ใช้ในการทบทวนบทเรียนรายวิชาต่าง ๆ ความพร้อมของบัณฑิต การสนับสนุนของสถาบัน และความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิต แต่พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (PGA) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่า $r=.712$)

2. ข้อเสนอแนะของบัณฑิตในการเตรียมความพร้อมในการเข้าสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์

จากการตอบแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของบัณฑิตฯ พบข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

2.1 ด้านอาจารย์ผู้สอน

- อาจารย์ควรจัดการติวพิเศษให้เข้มข้นและนำข้อสอบมาวิเคราะห์เพื่อให้ นักศึกษามีส่วนร่วม และวิเคราะห์ข้อมูล

- ควรให้อาจารย์ทบทวนเนื้อหาละเอียดและเน้นการติวแบบทำข้อสอบ

- อาจารย์ควรสรุปเนื้อหาและแนะแนวข้อสอบตาม BLUEPRINT ของสภาการพยาบาล

- ชีทสรุปเนื้อหาของอาจารย์แต่ละท่านควรมีเนื้อหาที่เข้าใจง่ายเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาอ่าน

มากขึ้น

2.2 ด้านตัวบัณฑิตผู้จะสอบขึ้นทะเบียนฯ

- ผู้สอบควรแบ่งเวลาอ่านหนังสือและทบทวนตาม BLUEPRINT ของแต่ละวิชา และฝึกทำข้อสอบโดยจับเวลาเพื่อให้ นักศึกษาเข้าใจเนื้อหาและเรียนรู้การวิเคราะห์ข้อสอบไปพร้อมกัน

- จัดตารางการอ่านหนังสือแต่ละวิชาและให้เวลาผ่อนคลายเพื่อลดความเคร่งเครียด

- การอ่านหนังสือและทำข้อสอบควรทำมาก ๆ

- ควรจัดตารางอ่านหนังสือให้เตรียมสอบสภาการพยาบาล

- การเรียนรู้จากเนื้อหาและการติวควรทำในกลุ่มเพื่อสนับสนุนและแลกเปลี่ยนความรู้

- การทบทวนตาม BLUEPRINT และการเข้าร่วมการติวจากอาจารย์ที่มีประสบการณ์เป็นส่วน

สำคัญ

- การทบทวนตาม BLUEPRINT ควรมีการบริหารเวลาและเน้นการอ่านสรุปประเด็นสำคัญ

- การอ่านหนังสือควรเป็นจากตำราที่มีคุณภาพและควรเน้นการอ่านเนื้อหาสำคัญ

- การฝึกทำข้อสอบให้มาก ๆ เพื่อเรียนรู้การตัดตัวเลือกและปรับปรุงผลการสอบ

- การพักผ่อนเพียงพอก่อนสอบเป็นสิ่งสำคัญ

- การอ่านหนังสือและทบทวนควรทำก่อนการติว

- การทบทวนบทเรียนและอ่านสรุปเนื้อหาสำคัญก่อนสอบเป็นวิธีที่ดี

- การเริ่มอ่านหนังสือและฝึกทำความเข้าใจตั้งแต่ช่วงลงชุมชนจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- การใช้หนังสือสรุปเพื่อช่วยในการอ่านและทบทวน

- การทบทวนควรใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ควรข้ามข้อ

- การเตรียมสอบควรมีการฝึกทำข้อสอบและทบทวนอย่างเร่งด่วน

- การจับเวลาในการทำข้อสอบเป็นวิธีที่ดีในการปรับปรุงผลการสอบ

- การทบทวนและฝึกทำข้อสอบเก่า ๆ เพื่อเพิ่มความเข้าใจและมั่นใจก่อนสอบ

- การเริ่มทบทวนด้วยวิชาที่ชอบจะช่วยให้มีความสนใจและมุ่งมั่นมากขึ้น

- การอ่านและฝึกทำข้อสอบควรเน้นการเข้าใจเนื้อหาและการวิเคราะห์โจทย์

- การอ่านหนังสือควรมุ่งเน้นเรียนรู้เนื้อหาที่สำคัญและไม่ต้องละเอียดมาก

- การทบทวนควรเน้นการอ่านและเข้าใจเนื้อหาและการฝึกทำความเข้าใจในสิ่งสำคัญ

2.3 ด้านการจัดการเรียนการสอนในการเตรียมความพร้อม

- อยากให้วิทยาลัยฯ มีการจำลองการสอบเหมือนจริงก่อนวันสอบสภาฯ
- ควรมีเวลาติวมากกว่านี้เพื่อฝึกทำข้อสอบให้มากที่สุด
- ควรจัดสรรเวลาติวให้แน่นอนและไม่สลับไปมาเพื่อให้ นักศึกษามีเวลาเต็มที่ในการติว
- ควรจัดการติวหลายครั้งเพื่อเพิ่มความคุ้นเคยและจำข้อมูลได้ดีขึ้น
- ควรจัดติวจากอาจารย์หลายสถาบันเพื่อให้ได้รับเทคนิคการสอนและการโฟกัสข้อสอบที่

หลากหลาย

- ควรให้นักศึกษาทบทวนข้อสอบเก่าของสภาการพยาบาลและเสนอแนะความรู้เพิ่มเติม
- ควรจัดเวลาติวให้ครบทุกรายวิชาและให้เวลาเหลือในการทบทวนข้อมูลด้วยตนเอง
- ควรเพิ่มสถานการณ์การให้การพยาบาลมาใช้ในการติวข้อสอบ
- ระยะเวลาในการติว ควรให้มากขึ้นเพื่อเตรียมสอบของสภาการพยาบาลด้วย
- ควรเน้นการติวเรื่องการตีโจทย์และการวิเคราะห์โจทย์ที่เป็นประเด็นสำคัญในการสอบ
- ควรให้ BLUEPRINT และแนะแนวข้อสอบตาม BLUEPRINT ของสภาการพยาบาล
- การจัดการเรียนการสอนในช่วงเวลาปกติ ควรเร่งให้นักศึกษาจับต้นสอบสารถอบแรก

2.4 ด้านสิ่งสนับสนุนที่ต้องการจากวิทยาลัย

- ควรจัดให้มีสถานที่ติวทบทวนความรู้ให้บรรยากาศเอื้อต่อการรับความรู้
- ควรมีการทดสอบความรู้ก่อนสอบจริงโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- ควรจัดการติวโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพื่อให้ทุกคนมีโอกาสเตรียมสอบได้อย่างทั่วถึง
- การเตรียมความพร้อมก่อนการเข้าสอบขึ้นทะเบียนฯ ของวิทยาลัยเป็นสิ่งดี ควรจัดให้มีการติว

ต่อไปเรื่อย ๆ

- ควรจัดการติวทุกวันและเปิดห้องให้นักศึกษาติวกันเอง

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

- วิทยาลัย ฯ ควรแจ้งและประชาสัมพันธ์เรื่องเอกสารการสมัครสอบขึ้นทะเบียนฯ ให้มากขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจต่อการนำเสนออภิปรายผลดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า มีเพียงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (GPA) เพียงอย่างเดียวที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่า $r=.712$) สอดคล้องกับงานวิจัยธนพร แยมสุตาและคณะ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสอบรับรองคุณภาพบัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ซึ่งพบว่า เกรด

เฉลี่ยสะสมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการสอบรับรองฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .485$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริธัญญา คงอยู่ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยทำนายผลการสอบขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งของบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก พบว่า เกรดเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับผลการสอบขึ้นทะเบียนฯ ($r = .269$) และงานวิจัยของวิไลพร นุชสุธรรมและคณะ (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการสอบขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งของบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าเกรดเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับผลการสอบขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .327$) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา คุณาวิกติกุลและคณะ (2555) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ซึ่งพบว่าคะแนนเฉลี่ยสะสมตลอดการเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับผลการสอบขึ้นทะเบียนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .448$) จากการวิจัยครั้งนี้ มีผลการวิจัยดังที่กล่าวมาอาจเนื่องจากบัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีผลการเรียนดีตั้งแต่เป็นนักศึกษา เป็นผู้มีความสนใจและตั้งใจเรียน ทำให้เข้าใจเนื้อหาของแต่ละวิชา และเมื่อมีการทบทวนก่อนสอบจึงทำให้มีความเข้าใจมากขึ้นและสอบขึ้นทะเบียนฯ ผ่านทั้ง 8 วิชาในครั้งแรก ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สถาบันการศึกษาพยาบาลควรเน้นกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นหลัก เพื่อให้นักศึกษาเกิดความสนใจและสมัครใจที่จะเรียนรู้เองไม่ได้เกิดจากการบังคับ
2. สถาบันการศึกษาควรมีการพัฒนาการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาทุกชั้นปีในช่วงระหว่างการเรียนการสอน ไม่ต้องรอให้เรียนจบในรายวิชานั้น ๆ เพื่อให้เกิดความพร้อมสำหรับการสอบขึ้นทะเบียน
3. สถาบันการศึกษาควรจัดหาปัจจัยสนับสนุนทางการศึกษาต่าง ๆ ให้มีความพร้อมและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ให้มีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับผลการสอบขึ้นทะเบียนฯ ของบัณฑิตของแต่ละสถาบันการศึกษาของตน
2. ให้มีการศึกษาเชิงทดลองการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการเรียนการสอน การปรับเปลี่ยนวิธีการทบทวนหรือการทบทวนก่อนสอบรายยอดของสถาบัน และการทบทวนก่อนสอบขึ้นทะเบียนกับผลการสอบ
3. ให้ศึกษาวิธีการพัฒนาปัจจัยนั้น ๆ เพื่อนำไปพัฒนานักศึกษาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการสอบขึ้นทะเบียนให้ได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธนพร แยมสุดา และคณะ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการสอบรับรองคุณภาพบัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก. *วารสารแพทยนาวิ*, 43(2), 1-18.
- ธนวันต์ ศรีอมรัตนกุล และคณะ. (2560). ผลของการเตรียมความพร้อมเพื่อสอบขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ต่อความพร้อมและความเครียดของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ*, 33(2), 43-53.
- วชรพร ชูผล. (2559). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่จัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการคิดแบบฮิวริสติกส์ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิภาดา คุณาวิทีกุล และคณะ (2555). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการสอบขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์. *วารสารสภาการพยาบาล*, 27(3), 11-28.
- วิไลพร นุชสุธรรม และคณะ. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการสอบขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ขั้นหนึ่งของบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยเชียงราย. *พยาบาลสาร*, 40(ฉบับพิเศษ), 61-72.
- ศิริกัญญา คงอยู่. (2560). ปัจจัยทำนายผลการสอบขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ขั้นหนึ่งของบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 18(2), 228-237.
- สกาเตือน โอตมี และคณะ. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการสอบขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ขั้นหนึ่งของบัณฑิตพยาบาลวิทยาลัยเซนต์หลุยส์. *วารสารสุขภาพกับการจัดการสุขภาพ*, 4(1-2), 54-66.
- สภาการพยาบาล. (2562). ข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยหลักเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2562. ค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2566, จาก [https://www.tnmc.or.th/images/userfiles/files/2562\(2\).PDF](https://www.tnmc.or.th/images/userfiles/files/2562(2).PDF)
- สภาการพยาบาล. (2565). รายชื่อสถาบันการศึกษาที่สภาการพยาบาลให้การรับรอง (สถาบันที่มีผู้สำเร็จการศึกษาแล้ว). ค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.tnmc.or.th/news/35>
- สภาการพยาบาล. (2567). การสมัครสอบความรู้ขอขึ้นทะเบียนฯ และสอบประเมินความรู้. ค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.tnmc.or.th/news/57>
- สันติชัย เทศวิตร. (2563). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะปฏิบัติโดยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบทักษะปฏิบัติของเชคโกร่วมกับวิธีการจัดการเรียนรู้แบบชี้แนะรายวิชาการงานอาชีพ 3 เรื่องงานติดตั้งไฟฟ้าภายในอาคารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.



อนันต์ ชาญวิทย์ชัย และมนัสภรณ์ วิฑูรเมธา. (2560). ผลของโปรแกรมการเตรียมความพร้อมการสอบใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลในรายวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และการพยาบาลผู้สูงอายุและความพึงพอใจที่มีต่อโปรแกรมการเตรียมของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. *วารสารพัฒนาการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยรังสิต*, 11(2), 92-106.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education* (3rd Ed.). New York: McGraw-Hill, Inc.

Mehren, W. (1976). *Measurement and Evaluation in Education and Psychology*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd Ed.). New York: Harper and Row.

การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และแรงจูงใจของข้าราชการ ที่มีผลต่อความคิด
สร้างสรรค์ของข้าราชการ ผูกบิน ก ในภาคกลาง

A Study of the Influence of Transformation Leadership and Motivation on the
Creativity of Squadron an Officers in the Central Region

เชษฐสกุล ยศพลสิทธิ์¹, ชนิตา จิตตรุทธะ² และ เฉลิมพร เย็นเยือก³

Chetsakun Yotponrasit¹, Chanida Jittaruttha² and Chalernporn Yenyuak³

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University, Thailand

Corresponding Author, Email: ¹chetsakun.og@gmail.com

Received: February 14, 2024

Revised: April 28, 2024

Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการ และความคิดสร้างสรรค์ และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการ กับความคิดสร้างสรรค์ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ ผูกบิน ก ในภาคกลาง จำนวน 106 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการส่วนใหญ่รับรู้ถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านการมีอิทธิพลทางอุดมการณ์ 2) ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญอย่างมากต่อความคิดสร้างสรรค์ในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการสร้างแรงบันดาลใจซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าระดับปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญ โดยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดกับความคิดสร้างสรรค์ และมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของภาวะผู้นำที่มีการเปลี่ยนแปลงและปัจจัยแรงจูงใจต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในบริบทองค์การที่มีความเฉพาะเจาะจง ผลลัพธ์จากการวิจัยนี้เป็นแนวทางที่มีค่าในการส่งเสริมการพัฒนาในองค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมู่ข้าราชการไทย ในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจที่จะช่วยยกระดับความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง; ปัจจัยแรงจูงใจ; ความคิดสร้างสรรค์; ข้าราชการผูกบิน ก ใน ภาคกลาง



Abstract

The study aims to 1) explore the impact of leadership change on employee creativity and innovation, and to identify the factors that contribute to employee motivation and creativity in the workplace. The study employs a quantitative methods approach, using both primary and secondary data to analyze the research objective. The data was collected through a survey questionnaire by Convenience Sampling were 106 civil servants in squadron. The data was also gather through questionnaires, the data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics were pearson correlation.

The findings of this research suggest that 1) perceived of Officers in the Central Region to transformational leadership at the high level especially ideology influences 2) transformational leadership and motivation have a significant impact on employee creativity and innovation. The study found that effective leadership, characterized by vision, inspiration, intellectual stimulation, and individualized consideration, can enhance employee creativity and innovation. The study also found that employee motivation, characterized by intrinsic and extrinsic factors, can influence employee creativity and innovation. The study concludes that organizations can benefit from investing in leadership development programs that focus on enhancing leadership skills and fostering a culture of innovation and creativity. The study recommends that organizations should provide opportunities for employees to participate in decision-making processes, encourage risk-taking, and reward innovative ideas. The study also recommends that organizations should provide training and development programs that focus on enhancing employee motivation and creativity.

Keywords: Transformational Leadership; Motivational Factors; Creativity; Flight Squadron Officers in the Central Region

บทนำ

ความสำเร็จขององค์การจำนวนมาก พบว่าเกิดจากปัจจัยสำคัญหลายประการ และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และแรงจูงใจในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ได้รับการยอมรับที่ช่วยส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การขึ้นได้ มีรายงานวิจัยจำนวนมากที่สามารถสรุปได้ว่า การคิดสร้างสรรค์ในวงการราชการในประเทศไทยยังมีไม่มากพอ และมักมองข้ามความเชื่อมโยงระหว่างการยกระดับภาวะผู้นำกับความคิดสร้างสรรค์ในหน่วยงานราชการ สาเหตุหนึ่งที่ทำให้การคิดสร้างสรรค์ในวงการราชการไม่ถูกสนใจมากนัก อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมการทำงานของหน่วยงานราชการที่มักหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk-Aversion) เช่น การต้องรอบคอบและระมัดระวังใน

การจัดสรรงบประมาณและการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ซึ่งส่งผลให้เกิดข้อจำกัดทางการเงินในการส่งเสริมและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ในหน่วยงานของรัฐ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560) อย่างไรก็ตามจากการเปลี่ยนแปลงในระบบโลกาภิวัตน์ทำให้ประเทศไทยตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับตัวเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว มีการให้ความสำคัญกับพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐให้มีความสร้างสรรค์และนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ มาตรการนี้เป็นการรองรับประเทศไทยที่กำลังเดินทางสู่ยุค Thailand 4.0 โดยเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐและสร้างความเข้มแข็งจากภายในประเทศ พร้อมทั้งการเชื่อมต่อกับสังคมโลก มีการปรับตัวตามแนวทางระบบราชการ 4.0 โดยเฉพาะกระทรวงกลาโหมที่มีหน้าที่ด้านความมั่นคงของประเทศ ได้กำหนดแนวทางให้หน่วยงานทุกสังกัดของกระทรวงได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และยุทธศาสตร์การป้องกันประเทศ กระทรวงกลาโหม 20 ปี และกองทัพอากาศ ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งบริหารจัดการภายในด้วยความคิดสร้างสรรค์ มุ่งเน้นการพัฒนาเป็นกองทัพอากาศที่ยอดเยี่ยมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) โดยอาศัยการพึ่งพาตนเองเป็นหลัก ร่วมกับประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการปฏิบัติการเครือข่ายในการตอบสนองต่อภัยคุกคามต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว ต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในทุก สถานการณ์ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กระทรวงกลาโหม, 2560)

ฝูงบิน ก ในภาคกลาง ได้ตระหนักถึง อิทธิพลของภาวะผู้นำ แรงจูงใจที่มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติการกิจของฝูงบิน นักบินต้องใช้ความละเอียดรอบคอบอย่างสูง กอปรกับการใช้ทักษะในการคิดและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่จำเป็นต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์เป็นสำคัญ อีกทั้งทักษะในอื่นๆ เช่น การวางแผนเส้นทางการบิน คำนวณจำนวนผู้โดยสาร สัมภาระ และปริมาณเชื้อเพลิงเพื่อให้ไปถึงที่หมายโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความสำเร็จของภารกิจเป็นสำคัญ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด กอปรกับการทำงานจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพในทุกภาคส่วน ข้าราชการและลูกจ้างฝูงบิน รวมทั้งสิ้น 106 คน ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา มีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูง ข้าราชการขาด ลา งานบ่อย มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานตามสายงานค่อนข้างมาก ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และขาดแรงกระตุ้นในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ เน้นให้ข้าราชการได้มีโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานขององค์การ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลภาวะผู้นำและแรงจูงใจว่า มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ ฝูงบิน ก ในภาคกลางหรือไม่ ซึ่งผลของการศึกษาอาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางในการปรับปรุง นโยบาย การบริหารในองค์การ และนำข้อมูลมาพัฒนาส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอันจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อฝูงบินและประเทศชาติต่อไป (กองทัพอากาศไทย, 2560)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการ และความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการฝูงบิน ก ในภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ ปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการกับความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการฝูงบิน ก ในภาคกลาง

สมมติฐานการวิจัย

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ แรงจูงใจของข้าราชการ มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการฝูงบิน ก ในภาคกลาง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

Bass (1985) ได้เสนอ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) ว่าเป็นผู้นำที่มีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจและขับเคลื่อนผู้ตามให้ประสบความสำเร็จได้มากกว่าที่คาดหวัง ผู้นำจะกระตุ้นความกระตือรือร้นภายในของผู้ตาม ช่วยให้ผู้ตามมีมุมมองที่แตกต่างอย่างสร้างสรรค์ และส่งเสริมให้ปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังเน้นถึงการมีมุมมองระยะยาวหรือวิสัยทัศน์ การสนับสนุนนวัตกรรมหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ รวมถึงการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) มีองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ซึ่งทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน แตกต่างกัน ดังนี้

1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence or Leadership : II or CL) เป็นผู้นำที่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ตามได้รับความเคารพนับถือ ผู้นำจะต้องสร้างวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดให้ผู้ตามเข้าใจ พร้อมทั้งรักษาศีลธรรม จริยธรรม และควบคุมอารมณ์ได้ในทุกสถานการณ์ ด้วยความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นจากผู้ตาม ผู้นำควรประพฤติตนเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม และเสริมสร้างความรู้สึกในความเป็นหนึ่งเดียวกันระหว่างผู้นำและผู้ตามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation : IM) เป็นการปฏิบัติของผู้นำในการสร้างแรงบันดาลใจและให้ความหมายและความท้าทายให้กับงานของผู้ตาม โดยผู้นำจะส่งเสริมจิตวิญญาณของทีมให้มีความกระตือรือร้นและสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผู้นำยังจะเน้นให้ผู้ตามมีความผูกพันต่อวิสัยทัศน์ร่วมกันและมองเห็นประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตัว เพื่อประโยชน์และเป้าหมายระยะยาวขององค์การ ซึ่งการกระตุ้นนี้บ่อยครั้งเกิดขึ้นด้วยการให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกบุคคลและกระตุ้นทางปัญญาช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเอง และเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) เป็นการส่งเสริมผู้ตามตระหนักถึงปัญหาต่างๆ และเสนอวิธีการคิดแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยผู้ตามรับรู้และพิจารณาปัญหาในหน่วยงานอย่างมีระบบ

และสร้างสรรค์ ผู้นำตระหนักว่าทุกปัญหามีทางแก้ไขผ่านความร่วมมือและคิดริเริ่มตามความคิดของผู้ตาม ถึงแม้ความคิดนั้นจะแตกต่างจากความคิดของผู้นำก็ตาม ผู้นำก็จะให้การสนับสนุนในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบและสามารถตั้งคำถามต่อค่านิยมและวัฒนธรรมในองค์กร ดังนั้นการกระตุ้นทางปัญญาจะช่วยพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการตระหนักและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) ผู้นำจะใส่ใจและดูแลผู้ตามเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำทำหน้าที่เป็นทั้งที่ปรึกษาและโค้ช ช่วยส่งเสริมการพัฒนาอีกทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ตาม มีการสร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุนและคำนึงถึงความแตกต่างของปัจเจกบุคคล ผู้นำจะมีการสื่อสารสองทางและสร้างความสัมพันธ์กับผู้ตามเพื่อส่งเสริมการพัฒนาและให้โอกาสผู้ตามในการเรียนรู้และท้าทายความสามารถประกอบการฟังและเอาใจใส่ผู้ตามอย่างแท้จริง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Gibson, Iranewich & Ponnelly (1997) ได้เสนอ ทฤษฎีแรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็นสองกลุ่มหลัก ได้แก่ ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (Content Theories) และทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ (Process Theories) โดยมีมุมมองและวิธีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจในการพัฒนาและบำรุงรักษาแรงจูงใจภายในองค์กรแต่ละแห่ง และเพื่อเข้าใจด้านความต้องการ การรับรู้ และการตัดสินใจของบุคคลภายในสถานการณ์ต่าง ๆ ในบริบทองค์กร โดยกลุ่มทฤษฎีเนื้อหา (Content Theories) จะเน้นไปที่สิ่งที่จูงใจบุคคลเป็นหลัก ทฤษฎีเหล่านี้มักตอบสนองความต้องการเฉพาะที่ขับเคลื่อนพฤติกรรมของมนุษย์ โดยศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ อันจะนำมาสู่ความพึงพอใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม ส่วนทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) มีลักษณะต่างจากทฤษฎี โดยที่กระบวนการนั้นจำเป็นต้องลึกซึ้งไปยังกระบวนการจิตวิทยาที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจและแนวทางการกระทำของบุคคล เป็นการศึกษาโดยมุ่งเน้นที่กระบวนการทางจิตที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกกระทำ ทฤษฎีนี้เสนอว่าบุคคลจะมีแรงจูงใจในการกระทำบางสิ่งหากเขาคาดหวังว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ประกอบด้วยสามองค์ประกอบที่สำคัญในทฤษฎีนี้ ได้แก่ ความคาดหวัง (Expectancy) เครื่องมือ (Instrumentality) และความมีค่า (Valence) ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจ ไม่ว่าจะมุ่งเน้นไปที่เนื้อหาหรือกระบวนการ ให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร ด้วยการทำทำความเข้าใจหลักการพื้นฐานของทฤษฎีเหล่านี้ องค์กรต่าง ๆ จะสามารถสร้างกลยุทธ์และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเพิ่มแรงจูงใจ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของพนักงานได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์เป็นองค์ประกอบโดยธรรมชาติของการรับรู้ของมนุษย์ โดยได้มีนักวิชาการสำคัญได้เสนอแนวคิดด้านความคิดสร้างสรรค์จำนวนมาก อาทิ Amabile (1983) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยเน้นตัวแบบที่ครอบคลุมถึงองค์ประกอบทางจิตวิทยาและสังคมในการสร้างผลงานแบบสร้างสรรค์ ได้อธิบายถึงองค์ประกอบหลัก 3 ประการภายในตัวบุคคล ได้แก่ 1) ความเชี่ยวชาญในงาน (Domain-relevant Skills) คือความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในเขตความรู้หรือสาขาวิชาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานหรือความท้าทาย

ท้ายที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์เพื่อมาแก้ไขหรือสร้างสรรค์ใหม่ๆ ซึ่งอาศัยความรู้พื้นฐานหรือประสบการณ์ที่มีอยู่แล้วเฉพาะในบุคคล 2) ความคิดสร้างสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ (Creativity-relevant Processes) เป็นแนวคิดและทักษะที่ช่วยในการสร้างสรรค์ รวมถึงความสามารถในการคิดอย่างเปิดกว้าง ความสามารถในการจับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ และความยืดหยุ่นทางความคิด และ 3) แรงจูงใจในงาน (Task motivation) คือแรงขับเคลื่อนบุคคลในการปฏิบัติงานที่เป็นตัวสะท้อนถึงการมีแรงจูงใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน แรงจูงใจนี้สามารถมาจากภายใน (Intrinsic Motivation) หรือภายนอก (Extrinsic Motivation) เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม หรือปฏิสัมพันธ์ที่มีกับคนอื่น ๆ ในสังคม ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์คือการพัฒนาหรือสร้างสิ่งใหม่ การค้นพบวิธีการแก้ปัญหา เครื่องมือ หรือผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างและไม่เหมือนใคร ด้วยเหตุนี้ทุกคนสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์ได้ สิ่งสำคัญของการคิดอย่างสร้างสรรค์นี้คือ ความเป็นเอกลักษณ์และมีประโยชน์ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการสร้างสรรค์ อีกทั้งการคิดสร้างสรรค์นั้นยังรวมการมีทักษะในการระบุปัญหา และการแก้ไขปัญหา ซึ่งจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นทางความคิดและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวคิดเสมอ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสำรวจ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการผู้บังคับ ก ในภาคกลาง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิจัยเป็นการศึกษาค้นคว้า โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ รวมถึงสารสนเทศ บทความ หนังสือ วารสาร และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศไทยและระหว่างประเทศ แล้วทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ด้วยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือของแบบประเมินก่อนนำไปใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการผู้บังคับ ก ในภาคกลางที่ปฏิบัติงานใน กองบินในภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งมีข้าราชการทั้งหมด 106 คน ประกอบด้วย 4 หน่วย ขึ้นตรง ได้แก่ ฝ่ายยุทธการ ฝ่ายการช่าง ฝ่ายสื่อสาร หมวดสนับสนุนขนส่งอากาศยาน กองบัญชาการ

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรอย่างแท้จริง โดยไม่มีการกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนหรือระดับความเชื่อมั่น เนื่องจากข้อมูลที่ได้จะเป็นการสะท้อนผลลัพธ์จากประชากรในทุกหน่วยงานซึ่งมียอดประชากรรวมทั้งสิ้น 106 คน

หน่วยขึ้นตรง	จำนวนประชากร
กองบัญชาการ	8
ฝ่ายยุทธการ	28
ฝ่ายการช่าง	39
ฝ่ายสื่อสาร	23
หมวดสนับสนุน	5
หมวดขนส่งอากาศยาน	3
ยอดรวม	106

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จำนวน 20 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสเกล 5 ตัวเลือก โดยแบ่งระดับ ความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย(Range)}}{\text{จำนวนชั้น(Class)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลประกอบการอภิปรายดังนี้

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ จำนวน 12 ข้อ

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.87

การวิเคราะห์ข้อมูล เชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยแรงจูงใจ และความคิดสร้างสรรค์ โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยแรงจูงใจ และความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น ข้าราชการเพศชายเป็นส่วนใหญ่ 98 ราย (92%) เพศหญิง 5 ราย (5%) และเพศทางเลือก 3 ราย (3%) ด้านอายุมีผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 30 ปี 47 ราย (47%) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 30-40 ปี 37 ราย (37%) และกลุ่มอายุ 41-50 ปี 10 ราย (10%) ด้านระดับการศึกษา ข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาเป็นปริญญาตรี 70 ราย (70%) และต่ำกว่าปริญญาตรี 27 ราย (27%) ด้านอายุงาน มีผู้ตอบ

แบบสอบถามที่ทำงานมา 1-5 ปี 38 ราย (38%) และ 6 -10 ปี 26 ราย (26%) ด้านรายได้ต่อเดือน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาท 38 ราย (38%) และ 20,001 – 30,000 บาท 28 ราย (28%)

1) ผลการวิจัยระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการ และความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านการมีอิทธิพลทางอุดมการณ์	4.34	0.85	มากที่สุด
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	4.22	0.75	มากที่สุด
ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	4.24	0.85	มากที่สุด
ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	4.07	0.89	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านการมีอิทธิพลทางอุดมการณ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.34, S.D. 0.85) รองลงมาคือการกระตุ้นทางปัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.24, S.D. 0.85) และการสร้างแรงบันดาลใจ (ค่าเฉลี่ย 4.22, S.D. 0.75) ในขณะที่การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลได้รับการรับรู้ต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07, S.D. 0.89)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจของข้าราชการ

แรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านความสำเร็จของงาน	4.19	0.68	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	4.32	0.83	มากที่สุด
ด้านลักษณะงาน	4.07	0.86	มาก
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	4.13	0.86	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.17	0.77	มาก

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่าระดับปัจจัยแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.794 ด้านที่ได้รับการประเมินสูงที่สุดคือด้านการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32, S.D. 0.80) ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการได้รับความยอมรับและการให้เกียรติซึ่งกันและกันในสังคมข้าราชการ อย่างไรก็ตามด้านอื่นๆเช่น ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และความรับผิดชอบ แม้ว่าจะได้รับการประเมินในระดับ 'มาก' แต่ก็มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านการยอมรับนับถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านลักษณะงานและความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 4.07 และ 4.13 ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ

ความคิดสร้างสรรค์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ด้านความเชี่ยวชาญในงาน	4.52	0.61	มากที่สุด
ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์	4.45	0.66	มากที่สุด
ด้านแรงจูงใจในงาน	4.39	0.69	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดสร้างสรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45, S.D. 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการซึ่งเป็นด้านที่มีคะแนนสูงที่สุด คือ ด้านความเชี่ยวชาญในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.52, S.D. 0.61) ซึ่งข้าราชการมีทักษะและความรู้เฉพาะทางที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ ในด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์ถึงแม้จะเป็นด้านที่มีคะแนนเป็นรองลงมาแต่ก็ยังได้รับการประเมินในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45, S.D. 0.66) และด้านแรงจูงใจในงานที่ได้รับการประเมินต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39, S.D. 0.69) แต่ก็ยังอยู่ในระดับที่มากที่สุดเช่นเดียวกัน ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าข้าราชการมีความสามารถในการใช้กระบวนการคิดสร้างสรรค์เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาและพัฒนางานในลักษณะที่มีความยืดหยุ่นและไม่ตายตัว อย่างไรก็ตามแม้ว่าแรงจูงใจในงานมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดในหมู่ความคิดสร้างสรรค์ แต่ก็ยังได้รับการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบในภาพรวมระหว่างระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการ และความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการผู้บังคับ ก ในภาคกลาง เปรียบเทียบ พบว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการ และความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการผู้บังคับ ก ในภาคกลาง พบว่า ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด แรงจูงใจของข้าราชการอยู่ในระดับมากและความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อทำการเจาะลึกลงในรายละเอียดพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ ด้านความเชี่ยวชาญในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.52 ในทางตรงกันข้าม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกชน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 4.07 ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่าแม้ปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการจะอยู่ในระดับที่สูง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ ปรากฏว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีระดับต่ำที่สุดในทั้งสามประเด็นที่ถูกศึกษา สำหรับปัจจัยแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ได้รับการประเมินสูงสุดจากการประเมินในทุกๆด้านของปัจจัยแรงจูงใจ

2) ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการ กับ ความคิดสร้างสรรค์

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจ กับความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ

ปัจจัย	Pearsons r	p-value
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.502	0.00
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	0.694	0.00

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของข้าราชการกับความคิดสร้างสรรค์ของ ข้าราชการฝูงบิน ก ในภาคกลาง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ที่เป็นบวกและมีนัยสำคัญอย่างมากต่อด้านของความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งทุกความสัมพันธ์นี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความน่าเชื่อถือ 0.01 โดยที่การสร้างแรงบันดาลใจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดต่อความคิดสร้างสรรค์ในด้านแรงจูงใจในงาน ตามด้วยด้านการมีอิทธิพลทางอุดมการณ์ และการกระตุ้นทางปัญญา แม้การกระตุ้นทางปัญญาจะมีค่า Pearson's r ที่ต่ำกว่าสองด้านแรก แต่ก็ยังมีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญกับทุกด้านของความคิดสร้างสรรค์ ในด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์ที่ต่ำเมื่อเทียบกับทุกด้านที่กล่าวมาแต่ก็ยังมีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์ ผลจากการสัมภาษณ์เปิดเผยว่า ผู้นำมีความทุ่มเทในงาน มีระบบเกียรติศักดิ์ และมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มีผลอย่างมากต่อสภาพจิตใจ ความเคารพ และการสร้างความศรัทธาในผู้ปฏิบัติงาน ด้านการกระตุ้นทางปัญญาผู้นำเปิดโอกาสให้ข้าราชการในทุกระดับสามารถแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ และนำเสนอวิธีการการทำงานใหม่ ๆ ซึ่งส่งผลให้ภารกิจดำเนินไปอย่างราบรื่นและปลอดภัย แม้ว่าการกระตุ้นทางปัญญาอาจมีค่า Pearson's r ที่ต่ำกว่าสองด้านแรก เพราะการส่งเสริมการเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาและเติบโตในสายอาชีพยังไม่ครอบคลุมสำหรับข้าราชการทุกระดับ แต่ก็ยังคงมีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญต่อความคิดสร้างสรรค์ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล แม้ว่าด้านนี้จะมีความสัมพันธ์ที่ต่ำที่สุดในทุก ๆ ด้าน สาเหตุเป็นเพราะความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการแบบเข้มงวดและแบบเป็นเครื่องจักร จึงทำให้ความสำคัญทางบุคคลลดน้อยลงเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ แม้กระนั้นด้านนี้ก็มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญต่อความคิดสร้างสรรค์

ผลการทดสอบสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการกับความคิดสร้างสรรค์ของ ข้าราชการฝูงบิน ก ในภาคกลาง พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ในข้าราชการ โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ทางสถิติที่มีนัยสำคัญระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความคิดสร้างสรรค์ในทุกด้าน (ที่ระดับความน่าเชื่อถือ 0.01) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานถูกพบว่ามีสัมพันธ์สูงสุดกับความคิดสร้างสรรค์ในด้านแรงจูงใจในงาน (Pearson's $r = 0.694$) ตามมาด้วยลักษณะงานซึ่งมีความสัมพันธ์อันดับสอง (Pearson's $r = 0.598$) ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ ได้แก่ ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และความสำเร็จของงานตามลำดับ เหตุผลสำคัญที่ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งที่สุดกับความคิดสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านแรงจูงใจในงาน เป็นเพราะแรงจูงใจในงานเพิ่มขึ้นจากความรู้สึกมั่นคงและก้าวหน้าเติบโตในวิชาชีพ ทั้งนี้เพราะความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในอาชีพมักจะเชื่อมโยงกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตทั้งในเชิงวัตถุและเชิงจิตใจ เช่น รายได้ที่เพิ่มขึ้น ความมั่นคงทางอาชีพซึ่งช่วยลดความวิตกกังวลและเพิ่มความมั่นใจในการรับมือกับอนาคต โอกาสในการพัฒนาทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น รวมถึงการได้รับความเคารพและภาคภูมิใจจากความสำเร็จในงาน นอกเหนือจากนี้การมีงานที่มั่นคงยังเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยให้บุคคลสามารถจัดการและวางแผนชีวิตระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดการทางการเงินสำหรับเป้าหมายสำคัญเป็นต้น ลักษณะของงานที่เต็มไปด้วยความท้าทายและเปิดโอกาสให้มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความคิดสร้างสรรค์ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อม

ที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์มีโอกาสดูสูงที่จะทดลองและเสนอแนวทางใหม่ๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดการเพิ่มแรงจูงใจ กระตุ้นการเรียนรู้ และส่งเสริมนวัตกรรมในที่ทำงาน ปัจจัยอื่นๆ เช่น การได้รับความยอมรับ ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในงานมีความเชื่อมโยงกับความคิดสร้างสรรค์ แต่ความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์เหล่านี้อาจไม่เท่าเทียมกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เนื่องจากการได้รับการยอมรับและความสำเร็จในงานอาจเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ แต่ไม่ได้มอบความรู้สึกของความมั่นคงในระยะยาวหรือโอกาสในการพัฒนาอาชีพที่ชัดเจนเท่ากับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

อภิปรายผล

จากผลสรุปการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการ ที่มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ ฝูงบิน ก ในภาคกลาง” สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ ตามข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัย ได้ดังนี้

1. ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำ ประกอบด้วย การมีอิทธิพลตามอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา โดยระดับของการรับรู้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงการที่การมีอิทธิพลตามอุดมคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสะท้อนถึงแนวคิดหลักในทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theory) ที่เสนอโดย Burns (1978 อ้างถึงใน Bass, 1985) ทฤษฎีนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจและมีอิทธิพลต่อผู้ตามผ่านวิสัยทัศน์และอุดมคติที่ชัดเจน รองลงมา คือ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนถึงความสามารถของผู้นำในการกระตุ้นให้ผู้ตามคิดอย่างสร้างสรรค์และแก้ไขปัญหาในแนวทางใหม่ ๆ การกระตุ้นทางปัญญาช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้และการเติบโตในองค์กร ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการเผชิญกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงในโลกที่รวดเร็วและมีการแข่งขันสูง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจที่ระดับมากที่สุด ชี้ให้เห็นว่าผู้นำมีความสามารถในการสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ตาม ผู้นำสามารถสร้างแรงบันดาลใจได้ดีก็จะมีผลต่ออารมณ์และความมุ่งมั่นของผู้ตาม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความมั่นใจและการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลที่มีระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงสะท้อนถึงความสำคัญที่ค่อนข้างจำกัดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ แต่ยังคงมีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่เข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลภายในองค์กร (Bass, 1985) ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Umam (2022) ที่ศึกษาถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในการสร้างแรงจูงใจ โดยการมุ่งเน้นด้านการมอบรางวัลเพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน เช่นการมอบรางวัลขององค์กร มีผลเชิงบวกอย่างชัดเจนต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทนั้น

แรงจูงใจของข้าราชการ จากการศึกษาพบว่าข้าราชการฝูงบิน ก ในภาคกลาง มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมากที่สุด คือด้านการยอมรับนับถือ กล่าวคือมีบรรยากาศของการให้เกียรติและเคารพกันในที่ทำงาน การสื่อสารที่เปิดกว้าง การให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ และการยอมรับความสำเร็จของบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและเคารพที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959) ที่ระบุว่าปัจจัยที่ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงาน (Motivators) นั้นแตกต่างจากปัจจัยที่ทำให้ไม่พึงพอใจ ในที่นี้ด้านการยอมรับนับถือ การสื่อสารที่เปิดกว้าง การให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ และการยอมรับความสำเร็จของบุคคล เป็นตัวอย่างของ Motivators ที่ Herzberg กล่าวถึง ซึ่งเหล่านี้ช่วยส่งเสริมความรู้สึกของการได้รับความเคารพ การมีส่วนร่วม และการได้รับการยอมรับ ซึ่งเป็นสิ่งที่เสริมสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านความรับผิดชอบ มีระดับปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก กล่าวคือด้านความสำเร็จของงาน ข้าราชการพบความพึงพอใจเมื่อได้เห็นผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จจากงานที่ทำ ซึ่งหมายถึงการมีส่วนร่วมในการกิจที่สำคัญและเห็นผลงานของตนเองมีผลกระทบที่เป็นรูปธรรม

ความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการฝูงบิน ก ในภาคกลาง มีระดับความคิดสร้างสรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการมากที่สุด คือ ด้านความเชี่ยวชาญในงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Amabile (1983) ซึ่งได้เสนอ ทฤษฎีส่วนประกอบของความคิดสร้างสรรค์ ที่ระบุว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเกิดขึ้นเมื่อมีการรวมกันของความเชี่ยวชาญทางเทคนิค ทักษะในการคิดอย่างสร้างสรรค์ และแรงจูงใจภายใน การมีความเชี่ยวชาญในงานทำให้ข้าราชการสามารถนำความรู้และทักษะที่มีมาประยุกต์ใช้ในวิธีที่น่าสนใจและไม่ซ้ำใคร เพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น ในด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์ถึงแม้จะเป็นด้านที่มีคะแนนเป็นรองลงมาแต่ก็ยังได้รับการประเมินในระดับมากที่สุด กล่าวคือข้าราชการฝูงบิน ก ในภาคกลางมีความสามารถในการใช้กระบวนการคิดเพื่อสร้างสรรค์แนวทางและแก้ไขปัญหาในลักษณะที่ไม่ตายตัวและความยืดหยุ่น การประยุกต์ใช้กระบวนการคิดและทักษะทางสร้างสรรค์ในการทำงานช่วยให้สามารถคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ หรือปรับปรุงวิธีการทำงานเดิมให้ดียิ่งขึ้นได้ นอกจากนี้ด้านแรงจูงใจในงานที่ได้รับการประเมินต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับความคิดสร้างสรรค์ในด้านอื่น ๆ แม้กระนั้นการประเมินก็ยังอยู่ในระดับที่มากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าแรงจูงใจในงานแม้จะไม่ได้ถูกให้ความสำคัญสูงสุดก็ตาม แต่ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ ในการคิดค้นและสำรวจหาวิธีแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการฝูงบิน ก ในภาคกลาง พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ที่เป็นบวกและมีนัยสำคัญอย่างมากต่อทุกด้านของความคิดสร้างสรรค์ในข้าราชการ ซึ่งทุกความสัมพันธ์นี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความน่าเชื่อถือ 0.01 อันเป็นผลมาจากการสร้างแรงบันดาลใจ การมีอิทธิพลทางอุดมการณ์ และการกระตุ้นทางปัญญา โดยที่การสร้างแรงบันดาลใจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดต่อความคิดสร้างสรรค์ ตามมาด้วยด้านการมีอิทธิพลทางอุดมการณ์ แม้ว่าการกระตุ้นทางปัญญาจะมีค่า Pearson's r ที่ต่ำกว่าสองด้านแรก แต่ก็ยังมี

ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญกับทุกด้านของความคิดสร้างสรรค์ ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการสร้างและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในหมู่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ก ในภาคกลาง และเป็นที่ยืนยันถึงผลกระทบที่เป็นบวกจากการมีผู้นำที่เป็นแรงบันดาลใจ มีอิทธิพลทางอุดมการณ์ และสามารถกระตุ้นทางปัญญาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎีของ Burns และ Bass ที่กล่าวว่าผู้นำที่มีคุณสมบัติในการเปลี่ยนแปลงสามารถเป็นแรงบันดาลใจและเป็นตัวกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในผู้ตาม ผ่านการสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและกระตุ้นให้เกิดการคิดที่ลึกซึ้งและมีส่วนร่วม ผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจได้ช่วยให้ผู้ตามมองเห็นคุณค่าและความหมายในงานที่ทำ และสร้างแรงจูงใจที่มาจากภายในให้ทำงานอย่างได้สร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Ismi, Sarkum & Ritonga (2021) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการบริหารงานด้วยจริยธรรมต่อความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และการนำเสนอนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาตัวแปรส่งผ่านประกอบด้วยการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน แรงผลักดันจากความต้องการภายใน และการเสริมแรงจิตใจให้กับพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าการบริหารงานด้วยจริยธรรมส่งผลให้มีการสร้างแรงผลักดันภายใน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน และการเสริมแรงจิตใจต่อพนักงานให้เกิดการคิดสร้างสรรค์ ในทางกลับกันแรงผลักดันภายในและการเสริมแรงจิตใจยังช่วยเพิ่มความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และนำเสนอนวัตกรรมการทำงาน

โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ก ในภาคกลาง พบว่าปัจจัยแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับความน่าเชื่อถือ 0.01) โดยเฉพาะในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานซึ่งแสดงค่าความสัมพันธ์สูงสุด (Pearson's $r = 0.694$) การค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่าโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีผลอย่างมากต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ ลักษณะงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อันดับสองที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสร้างสรรค์ โดยแสดงให้เห็นว่างานที่ทำท้าทายและน่าสนใจ รวมถึงปริมาณงานที่เหมาะสมสามารถกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ได้ ด้านการยอมรับนับถือมีค่าความสัมพันธ์เป็นอันดับสามกับแรงจูงใจในงานที่เป็นองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการได้รับการยอมรับนับถือนั้นมีผลต่อแรงจูงใจและกระบวนการสร้างสรรค์รองจากลักษณะงาน สรุปได้ว่าความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยหลักที่กระตุ้นแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ ขณะที่ลักษณะงานและการยอมรับนับถือก็มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตวดี เนียมสุวรรณ (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายในมีอำนาจในการพยากรณ์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรุงไทย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา บรรณาธรรม (2562) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมของข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการสำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร ผลของการศึกษาเปิดเผยว่า 94.4% ของข้าราชการมีกระบวนการสร้างนวัตกรรมที่เป็นระบบ และ 84.9% มีการจัดการความรู้และมีพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในระดับสูง ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรม ได้แก่ คุณภาพของผลงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร และ

การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โดยอาจกล่าวได้ว่าผู้นำที่มีความสำคัญในการเป็นต้นแบบและผู้นำให้พนักงานสามารถเข้าถึงและใช้ศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มที่ การที่ผู้นำอธิบายวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างชัดเจน การตั้งคำถามที่กระตุ้นความคิด และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้พนักงานเข้าใจงานและพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมผู้นำในองค์กร จากผลการวิจัย สามารถนำไปพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้นำภายในองค์กร โดยเน้นทักษะด้านความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา โดยมุ่งยกระดับภาวะผู้นำ และเพิ่มขีดความสามารถในการนำ ด้วยการทำความเข้าใจถึงความแตกต่างและความสำคัญของบุคลากรในทีม สามารถปรับแนวทางการนำทีมให้เหมาะสมกับความต้องการและสถานการณ์ของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ การอบรมภาวะผู้นำในการสร้างแรงบันดาลใจและการกระตุ้นทางปัญญาจะช่วยให้ผู้นำสามารถกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในข้าราชการได้ การฝึกอบรมนี้ควรจะมีส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดการความขัดแย้ง และการสร้างความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งกับทีมงาน สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้ข้าราชการมีความคิดสร้างสรรค์ มีการเสนอแนวคิดใหม่ ๆ และยอมรับความท้าทายในการทำงาน

การพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ จากผลการวิจัยสามารถนำไปวางแผนพัฒนาและส่งเสริมปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ โดยเฉพาะโอกาสในการก้าวหน้าในงาน พัฒนานโยบายและระบบการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการก้าวหน้าในงานและเส้นทางการเลื่อนวิทยฐานะที่ชัดเจน มีการจัดการกับลักษณะงานให้มีความท้าทายและหลากหลาย รวมทั้งการมอบความรับผิดชอบในปริมาณงานที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้นำควรให้ความสำคัญนำไปสู่การแก้ไขกฎระเบียบเพื่อให้เกิดการยกระดับความพึงพอใจในการทำงาน ที่สามารถยกระดับความคิดสร้างสรรค์ภายในองค์กรได้

การพัฒนาสวัสดิการและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน จากผลการวิจัย พบว่าองค์กรควรดำเนินการพัฒนาสวัสดิการและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อสนับสนุนและเพิ่มพูนคุณภาพชีวิตของบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การปรับเพิ่มอัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ การยกระดับการศึกษาของบุตรหลานข้าราชการ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ อาทิ ห้องสมุดและสถานที่ออกกำลังกาย รวมถึงการปรับปรุงห้องอาหารและห้องทำงานให้มีความพร้อมและความสะอาดมากขึ้น อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Performance) ขององค์กร ช่วยยกระดับความคิดสร้างสรรค์และเพิ่มแรงจูงใจและความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในระยะยาวได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การวิจัยครั้งต่อไปควรทำความเข้าใจอุปสรรคที่อาจขัดขวางการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เช่น อุปสรรคด้านการรับรู้ (Perceptual Block) วัฒนธรรม

(Cultural block) และอารมณ์ (Emotional Block) การศึกษาอุปสรรคเหล่านี้และการพัฒนาวิธีการเพื่อลดหรือกำจัดอุปสรรคเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ ในหมู่ข้าราชการ

2) การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมหรือองค์การ เพื่อสำรวจว่าปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์อย่างไรในบริบทที่แตกต่างกัน การใช้วิธีการสำรวจหรือสัมภาษณ์ในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายมากขึ้น จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น การใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงซ้อน เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงเชิงพหุตัวแปร (Multivariate Change Analysis) เป็นกุญแจสำคัญในการทำความเข้าใจปัจจัยที่ซับซ้อนและความสัมพันธ์ที่อาจมีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการวิจัย เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลจากโซเชียลมีเดีย หรือการใช้เทคโนโลยีในการติดตามและวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในระหว่างการทำงานจริง จะเป็นการเพิ่มมิติและความลึกในการศึกษาความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้การวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยเฉพาะที่ยังไม่ได้สำรวจอย่างละเอียด เช่น ผลกระทบของปัจจัยด้านสุขภาพจิตต่อความคิดสร้างสรรค์ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ยังเป็นด้านที่ควรศึกษาเพิ่มเติม เพื่อทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต่างกันอย่าง การขยายขอบเขตและลึกซึ้งของงานวิจัยนี้จะช่วยให้ได้ความเข้าใจที่ครอบคลุมและมีประโยชน์มากขึ้นในการพัฒนาองค์การและบุคลากร โดยไม่เพียงแต่นับที่ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการทำความเข้าใจในบริบทที่แตกต่างของแต่ละวัฒนธรรมหรือองค์การ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการวิจัยเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในด้านนี้ได้อย่างลึกซึ้งและครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงกลาโหม. (2560). *ยุทธศาสตร์การป้องกันประเทศ*. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนกลาโหม.
- กองทัพอากาศไทย. (2560). *ยุทธศาสตร์กองทัพอากาศ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทัพอากาศ.
- จิตต์วี เนียมสุวรรณ. (2554). *รูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). วัฒนธรรมการทำงานและความเสี่ยงในราชการไทย. *วารสารการจัดการราชการ*, 5(2), 45-59.
- รัตนา บรรณาธรรม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในกลุ่มข้าราชการที่สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 28(5), 915-924.
- Amabile, T. M. (1983). The Social Psychology of Creativity: A Componential Conceptualization. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(2), 357-376.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.
- Gibson, I. & Ponnolly. (1997). Motivation Theories and Their Implications for Organizational Behavior. *Journal of Organizational Studies*, 45(3), 213-228.



- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Ismi, N., Sarkum, S., & Ritonga, Z. (2021). Mediation Leader Member Exchange, Intrinsic Motivation, and Psychological Empowerment: The Influence of Ethical Leadership on Employee Creativity and Work Innovation. *Budapest International Research and critics Institute-Journal*, 4(3), 3803-3815.
- Umam. A.K.R. (2022). The Influence of Transformational Leadership and Transactional Leadership on Motivation Moderated by Reward on Employee Performance (Study on Cv. Galaxy Mega Indah). *International Journal of Review Management Business and Entrepreneurship (RMBE)*, 2(2), 36-46.

องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีม
ของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร
Learning Organization that Affects the Effectiveness of Teamwork among the
Employees of the Loan Division of Kasikorn Bank's Head Office in Bangkok

มารุต สุธีรพงศ์¹ และ ศรุตฯ สมพงษ์²

Maroot Sutheerapong¹ and Saruta Sompong²

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Public Administration Program, Southeast Asia University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹maroot.sut@outlook.com

Received: April 10, 2024 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 227 คน จากสูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์การแห่งการเรียนรู้ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ และด้านพลวัตรของการเรียนรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: องค์การแห่งการเรียนรู้; ประสิทธิภาพ; การปฏิบัติงานเป็นทีม

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of learning organization and effectiveness in working as a team in the loan division of Kasikorn Bank's head office in Bangkok, and 2) to study the factors of the learning organization that affects the effectiveness of teamwork

among the employees of the loan division of Kasikorn Bank's head office in Bangkok. This study was quantitative research. A questionnaire was used as a tool to collect data from 227 employees of the loan division of Kasikorn Bank's head office. The sample size was obtained by the calculation using Taro Yamane formula, by proportional stratified random sampling technique. Descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The research results revealed that: 1) The overall score and the score of each factor regarding learning organization and effectiveness in working as a team in the loan division of Kasikorn Bank's head office in Bangkok were at a high level. 2) In the learning organization, 'increase in the power of the members of the organization' 'organizational change', and 'dynamic aspects of learning' affected the effectiveness of teamwork among the employees of Kasikorn Bank's head office in Bangkok.

Keywords: Learning Organization; Effectiveness; Teamwork

บทนำ

สภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยในปี พ.ศ. 2562 เศรษฐกิจไทยขยายตัวดีในช่วงครึ่งปีแรกโดยมีแรงขับเคลื่อนหลักทั้งจากอุปสงค์ต่างประเทศ และในประเทศ แต่ในช่วงครึ่งหลังของปีแรงส่งของอุปสงค์ต่างประเทศแผ่วลงอย่างชัดเจนโดยเฉพาะภาคการส่งออกสินค้าของไทย เนื่องจากเริ่มได้รับผลกระทบจากสงครามทางการค้า (Trade War) ระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีน และการชะลอตัวของเศรษฐกิจคู่ค้าที่มาจากปัจจัยอื่น ๆ และคาดว่าผลกระทบจากสงครามการค้าจะเริ่มชัดเจนขึ้น และเป็นปัจจัยสำคัญที่กีดตันการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยในปีนี้ ที่ผ่านมากเป็นการขยายตัวภายใต้เงื่อนไขการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก การกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ รวมทั้งการรักษาความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจและการดูแลแก้ไขปัญหาการลงทุนภาคเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) จากรายงานดังกล่าวทำให้หลายองค์กรนำหลักการบริหารจัดการเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จนนำไปสู่การสร้างผลกำไรให้กับองค์กร แต่การที่จะให้องค์กรบรรลุถึงจุดมุ่งหมายดังกล่าว จะต้องมีการพิจารณาเข้ามาเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงาน ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดระดับความสามารถและความสำเร็จขององค์กรทางหนึ่ง พนักงานที่มีประสิทธิภาพย่อมสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพนั้น อาจประกอบด้วยงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถของพนักงาน ปริมาณที่ได้รับไม่มากเกินไป มีความสมดุลระหว่างความรับผิดชอบและค่าตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา (สมชาย หิรัญกิติ, 2562)

ในส่วนของประเทศไทยได้พัฒนาตามกระแสของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ประเทศไทยต้องเร่งพัฒนาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้อย่างทัดเทียม ดังนั้น เพื่อให้ทันต่อกระแสของการเปลี่ยนแปลง องค์กรรัฐบาลและเอกชนจึงต้องมีการพัฒนาองค์การ และพัฒนาพนักงานในองค์การ รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเอื้อต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2565) ได้กล่าวถึง ความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงภายใต้อิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ ในปัจจุบัน ที่มีส่วนสำคัญทำให้องค์การหลายแห่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องมีการปรับรูปแบบวิธีการบริหารงานเสียใหม่ เพื่อให้สามารถรับมือกับสภาวะการณดังกล่าว ได้นำเอาเทคนิคหรือเครื่องมือทางการบริหารจัดการใหม่ ๆ มาใช้ช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติที่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การ พร้อมไปกับการหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรที่อยู่ในองค์การมากขึ้นโดยลำดับ เพื่อพัฒนาองค์การไปสู่การเป็น “องค์การแห่งการเรียนรู้” และนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ

องค์การแห่งการเรียนรู้ (learning organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์การ โดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์การ (leadership) และการเรียนรู้ร่วมกัน ของคนในองค์การ (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกันและพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ซึ่งการมีองค์การแห่งการเรียนรู้นี้จะทำให้องค์การและพนักงานมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล “องค์การแห่งการเรียนรู้” ได้ว่านิยามเหล่านี้ต่างก็เชื่อว่าการมีความรู้ที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นคุณภาพทักษะความรู้ที่พนักงานมีจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การทำให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ดีที่ถูกต้องเชื่อถือได้มากขึ้นในการปฏิบัติงานแนวคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้ยังให้ความสำคัญของระบบเปิดที่องค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะแวดล้อมองค์การต้องปรับเปลี่ยนเพื่อความเจริญก้าวหน้าปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงการแข่งขันต่างๆให้้องค์การในฐานะนิติบุคคลต้องมีการเรียนรู้โดยผ่านทีม้องค์การแห่งการเรียนรู้ยังให้ความสำคัญกับการแบ่งปันความคิดร่วมกันมีความเชื่อความเข้าใจความเห็นร่วมกันที่ต้องมีการสืบค้นตรวจสอบและขยายความคิดความเชื่อเหล่านี้อยู่เป็นนิจเพื่อเกื้อหนุนการปฏิบัติการขององค์การให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น้องค์การแห่งการเรียนรู้ยังเป็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงรุก (Proactive Change) คาดคะเนต่อกระแสของความเปลี่ยนแปลงได้ทันการมีการตรวจสอบความผิดพลาดปรับแก้ไขอยู่เป็นนิจ (Dixon, 2014 อ้างถึงใน จิรพัทธ์ สมพรสุขสวัสดิ์, 2563)

ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารพาณิชย์เอกชนที่มีชื่อเสียงเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านสินเชื่อแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งในปัจจุบันความต้องการทางด้านสินเชื่อของลูกค้าธนาคารมีอยู่จำนวนมาก ซึ่งธนาคารกสิกรไทยได้จัดให้มีพนักงานในแต่ละสาขาในการดูแลลูกค้า เพื่อให้สนองความต้องการของลูกค้าของธนาคาร ซึ่งในการกระบวนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารนั้นมีความจำเป็นต้องใช้พนักงานในการขับเคลื่อนธุรกิจเป็นอย่างมาก แต่พนักงานของบงค์กรยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรู้ ทักษะในการให้บริการแก่ลูกค้า มีปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้ามายังสำนักงานเป็นอย่างมาก

ซึ่งปัญหาดังกล่าว ธนาคารมีการส่งให้พนักงานไปฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ จัดให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมและขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญกับองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานทุกคนมีองค์ความรู้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ต้องการศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมในครั้งนี้ จากความสำคัญองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน มีการตัดสินใจร่วมกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติมีเป้าหมายทิศทางเดียวกัน เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความรับผิดชอบ สร้างมิตรสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ลดความขัดแย้งในองค์การ และร่วมกันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ทำให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ “องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และวางแผนในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

องค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ พลวัตของการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนองค์การ การเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ การจัดการความรู้ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีม

วิธีการหนึ่งที่เป็นที่ทดสอบการบริหารองค์การที่ดี คือการดูแลความสามารถในการจัดการองค์การ (Organize) และการใช้ทรัพยากรที่ทำได้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และรักษาระดับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลไว้ให้ได้ สิ่งสำคัญในที่นี่คือประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าแนวความคิดเรื่องประสิทธิผลคือตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จ (ภรณ์มหานนท์, 2562)

การทำงานแบบทีม หมายถึงการที่กลุ่มบุคคลเข้ามาร่วมกับปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย เพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่มและของคนอื่นๆ (ทิตินา แคมณี, 2552) การทำงานแบบทีม หมายความว่า กลุ่มบุคคลที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน เพื่อทำงานร่วมกัน เป้าหมายเดียวกันและเพื่อต้องการความสำเร็จในการทำงาน (อำนวย ศิริแพทย์, 2562)

จากนิยามความหมายของการปฏิบัติงานเป็นทีม สามารถสรุปได้ว่า การร่วมปฏิบัติงาน โดยมีการประสานงาน มีการสื่อสารระหว่างกัน และร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

องค์ประกอบที่นำไปสู่ประสิทธิผลในการทำงานแบบทีม

องค์ประกอบในการนำไปสู่ผลงานที่ความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มอันจะนำไปสู่ประสิทธิผลในการทำงานแบบทีม โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (Zander, 2014 อ้างถึงใน จิรพัทธ์ สมพรสุขสวัสดิ์, 2563) 1) ความเข้าใจในการทำงานแบบกลุ่ม ได้แก่ ความเข้าใจตรงกันในงาน ความเข้าใจตรงกันบทบาท ความเข้าใจตรงกันวิธีทำงาน กระบวนการทำงานแบบกลุ่ม ความเข้าใจตรงกันในการทำงานแบบกลุ่ม สมาชิกจะต้องมีความเข้าใจตรงกัน ดังต่อไปนี้คือ เป้าหมาย บทบาท กระบวนการทำงาน 2) ทักษะในการทำงานแบบกลุ่ม ได้แก่ การระดมความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็นการวางแผน การแบ่งงาน การประสานงาน ความร่วมมือและความมุ่งมั่นในการทำงาน รวมทั้งผู้นำกับการพัฒนาทีม การที่กลุ่มจะประสบผลสำเร็จได้ ภายในกลุ่มจะต้องมีการประชุมกันโดยสม่ำเสมอ เทคนิคการประชุม ประกอบด้วยดังนี้ คือ การประชุมปรึกษาหารือ (Brainstorming) เทคนิค Nominal Group และเทคนิค Computer Mediated Brainstorming Groups และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงาน (Relationship) การทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมจะบรรลุผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม เมื่อทำงานร่วมกันนานเข้ามักจะไม่ค่อยอยากทำงานร่วมกัน จึงจำเป็นอย่างมากที่จะต้องหาวิธีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันทำงานให้เกิดผลสำเร็จ ปัญหาความร่วมมือกันทำงานของสมาชิกในกลุ่มอาจจะมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ความไว้วางใจ การเสียสละในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือทีม การสร้างค่านิยมในการทำงานร่วมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้

องค์การแห่งการเรียนรู้ (learning organization) เป็นแนวคิดหรือปรัชญาในการพัฒนาองค์การรูปแบบหนึ่งที่สามารถนำองค์การไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางกระแสการแข่งขันของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องของเทคโนโลยีดังนั้นองค์การที่จะอยู่รอดและสามารถแข่งขันได้จะต้องเป็นองค์การที่สร้างความสามารถของพนักงานให้มีการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์การ นั่นก็คือการสร้างองค์การไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (ปัญญา อัสกุลประดิษฐ์, 2564)

Marquardt เป็นผู้มีการประสพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ 50 บริษัทชั้นนำทั่วโลกที่ พัฒนาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มาเป็นเวลา 8 ปี มีผลงานในการวิเคราะห์บทความกว่าร้อยบทและหนังสือเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยที่ Marquardt สามารถรวบรวมแบบจำลององค์การที่มีการเชื่อมโยงของระบบต่าง ๆ (the systems – linked organization model) ออกเป็นระบบย่อยของการเรียนรู้และองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ของการสร้าง

องค์การแห่งการเรียนรู้ สามารถสรุปได้ ดังนี้ (พิณสวัน ปัญญามาก, 2563)

องค์ประกอบที่ 1 พลวัตของการเรียนรู้ (learning dynamics) ระบบย่อยของการเรียนรู้ ในระบบย่อยของการเรียนรู้ได้อ้างถึง ระดับของการเรียนรู้ ประเภทของการเรียนรู้ที่สำคัญสำหรับการเรียนรู้เชิงองค์การ และทักษะที่สำคัญของการเรียนรู้เชิงองค์การ โดยการเรียนรู้ ประกอบด้วยอยู่ 3 ระดับ คือ 1) การเรียนรู้ในระดับบุคคล (Individual Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงทักษะ ความเข้าใจที่ถ่องแท้ ความรู้ ทักษะ และค่านิยมของคนคนหนึ่ง ตลอดจนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยี และการสังเกต 2) การเรียนรู้ของกลุ่ม หรือ ทีม (group or team learning) มีนัยของการเพิ่มขึ้นของความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถ (competency) ที่ซึ่งเกิดมาจากความสำเร็จภายในกลุ่มหรือทีมและโดยกลุ่มหรือทีม และ 3) การเรียนรู้ขององค์การ (organization learning) เป็นการนำเสนอด้านสติปัญญาที่เพิ่มขึ้นและทำให้เกิดสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความผูกพัน (commitment) ในองค์การอย่างกว้างขวางและมีโอกาสสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 2 การปรับเปลี่ยนองค์การ (organization transformation) (Marquardt, 1996 อ้างถึงใน เดวิด ศรีชัยอุดม, 2562) Marquardt ได้เสนอว่า การปรับเปลี่ยนองค์การมีมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน ได้แก่ วิสัยทัศน์ (vision) สาเหตุที่สำคัญของการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันขององค์การแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากการที่สมาชิกในองค์การได้นำเสนอความหวังและความฝัน โดยกำหนดความหมายและคุณค่าในสิ่งที่ต้องกระทำบนเป้าหมายที่ไม่ยึดติดกับสถานะที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และต้องตั้งเป้าหมายให้สูง เพื่อเป็นเครื่องชี้นำในการรักษากระบวนการเรียนรู้ที่เน้นด้านการพัฒนา ทำให้เกิดการเรียนรู้แบบมุ่งสร้าง (generative learning) โดยคิดและมองให้ลึกลงไป

องค์ประกอบที่ 3 การเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ (people empowerment) สรุปโดยสังเขปดังนี้ พนักงาน (employees) หลักการในการพิจารณาเพิ่มอำนาจให้กับพนักงาน ได้แก่ 1) ปฏิบัติต่อพนักงานในฐานะผู้เรียนรู้ พนักงานที่มีความสามารถ และมีวุฒิภาวะ 2) ส่งเสริมให้พนักงานมีอิสระ มีกำลังความสามารถและความกระตือรือร้น 3) มอบหมายงานโดยให้ทั้งอำนาจและความรับผิดชอบสูง 4) พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนากลยุทธ์และการวางแผน และ 5) พยายามทำให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและองค์การ (Marquardt, 2014)

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการความรู้ (knowledge management) Marquardt ได้สนับสนุนว่า ความรู้ได้กลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การมากกว่าทรัพยากรทางการเงิน ที่ตั้งทางการตลาด เทคโนโลยีหรือทรัพย์สินอื่นๆ ความรู้เป็นทรัพยากรหลักที่ใช้ในการทำงาน โดยที่ประเพณี วัฒนธรรม เทคโนโลยี การปฏิบัติการ ระบบต่างๆ และขั้นตอนการทำงานขององค์การ ล้วนมาจากพื้นฐานของความรู้และความชำนาญทั้งสิ้น พนักงานต้องการความรู้เพื่อเพิ่มความสามารถในการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

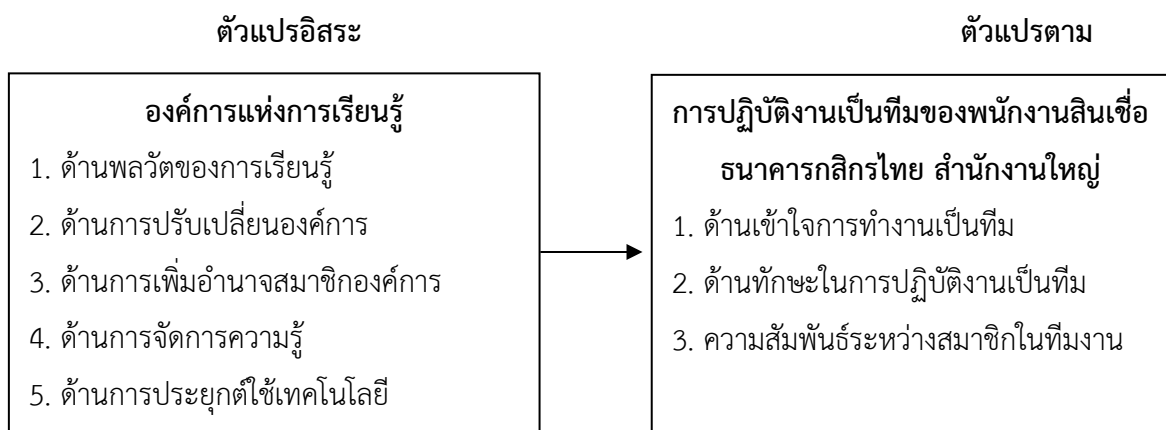
องค์ประกอบที่ 5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (technology application) Marquardt (2014 อ้างถึงใน จิรพัทธ์ สมพรสุขสวัสดิ์, 2563) ได้เสนอ ระบบย่อยด้านเทคโนโลยีจะประกอบด้วย เครื่องข่ายเทคโนโลยีและเครื่องมือทางข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้คนในองค์การเข้าถึงความรู้และมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยจะรวมไปถึงตัวระบบกระบวนการทางเทคโนโลยี ตลอดจนโครงสร้างของความร่วมมือที่จะทำให้เกิดทักษะในการประสานงาน การสอนงาน และทักษะเกี่ยวกับความรู้ด้านอื่น ๆ

บริบทเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และสินเชื่อ

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีสาขาสำนักรถยนต์ในปัจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ซึ่งเป็นช่วงปลายสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยมีนายโชติ ลำคำ และญาติมิตรชาวไทยเชื้อสายจีนเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง โดยในระยะแรกมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อยที่เป็นเกษตรกร ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศที่ฝืดเคืองอยู่ในเวลานั้นเกิดความคล่องตัวขึ้น ต่อมากิจการของธนาคารมีความเจริญรุดหน้าอย่างต่อเนื่อง มีการขยายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ และได้กำหนดคำขวัญที่ใช้มาจนถึงปัจจุบันว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” มีความหมายถึงความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับชั้น

ต่อมาเกิดภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ อันนำไปสู่วิกฤตเศรษฐกิจใน พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบรุนแรงต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารกสิกรไทยสามารถฝ่าวิกฤตมาได้ด้วยนโยบายและมาตรการสำคัญ ๆ อย่างเป็นรูปธรรม “การรื้อปรับกระบวนการทำงาน” ที่เริ่มนำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 นับว่ามีส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวจนผ่านพ้นภาวะวิกฤตมาได้ ภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารได้กำหนดภารกิจและค่านิยมร่วมที่ธนาคารมุ่งหวัง ปรับโครงสร้างองค์กรครั้งใหญ่ และเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจใหม่ ในที่สุดธนาคารก็มาถึงยุคที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร ภายใต้แนวคิด “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งนำไปสู่การรวมธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย (K Companies) และได้กำหนด “K KASIKORNTHAI” เป็น สัญลักษณ์ ที่แสดงถึงความเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารกสิกรไทย ที่สามารถให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้พนักงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 525 คน (ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน, 2565) โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 227 คน ได้จากสูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 องค์การแห่งการเรียนรู้ และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลักจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 - 0.976 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.53 และหญิง ร้อยละ 43.17 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 46.25 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 29.96 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.32 รองลงมา จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.26 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 30,001 - 35,000 บาท ร้อยละ 37.45 รองลงมา คือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 25,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 28.19 และส่วนใหญ่มิมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1- 3 ปี ร้อยละ 46.26 รองลงมาคือ มากกว่า 3 ปี ร้อยละ 33.48

1. ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) ด้านพลวัตการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ด้านการจัดการความรู้

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์การแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวม

(n = 227)

องค์การแห่งการเรียนรู้	ระดับองค์การแห่งการเรียนรู้		
	$\bar{X}$	SD	การแปลค่า
1. ด้านพลวัตรการเรียนรู้	3.98	0.49	มาก
2. ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร	3.99	0.48	มาก
3. ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิก	3.94	0.55	มาก
4. ด้านการจัดการความรู้	3.96	0.52	มาก
5. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี	3.87	0.49	มาก
รวม	3.94	0.44	มาก

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม ทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) และด้านทักษะในการปฏิบัติงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม ในภาพรวม

(n = 227)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม	ระดับประสิทธิผล		
	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
1. ด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นทีม	3.98	0.49	มาก
2. ด้านทักษะในการปฏิบัติงานเป็นทีม	3.93	0.55	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมงาน	3.97	0.49	มาก
รวม	3.96	0.44	มาก

2. ปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์กร ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร และด้านพลวัตรของการเรียนรู้ตัวแปรนี้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม และสามารถทำนายประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 97.4 โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.012 + 0.342 X_3 + 0.337 X_2 + 0.299 X_1$$

โดย Y เท่ากับ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

- X_1 เท่ากับ พลวัตรของการเรียนรู้
 X_2 เท่ากับ การปรับเปลี่ยนองค์การ
 X_3 เท่ากับ การเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ
 X_4 เท่ากับ การจัดการความรู้
 X_5 เท่ากับ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 เป็นทีมของพนักงานสินเชื่อนาการกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

องค์การแห่งการเรียนรู้	Unstandardized (b)	SE	Standardized		
			ed (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.012	0.044		0.278	.781
ด้านพลวัตรของการเรียนรู้	0.299	0.025	0.333	11.998*	.000
ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ	0.337	0.026	0.372	12.918*	.000
ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ	0.342	0.012	0.428	29.162*	.000
ด้านการจัดการความรู้	0.027	0.030	0.032	0.902	.368
ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี	0.011	0.020	0.013	0.580	.563
R = 0.987 Adjusted R ² = 0.974					
R ² = 0.975 SE = 0.070					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อนาการกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานสินเชื่อนาการกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า พนักงาน มีองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านพลวัตรการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกและด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากผู้บริหารองค์การให้ความสำคัญกับองค์การแห่งการเรียนรู้โดยมีการกำหนดนโยบายในการจัดองค์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อีกทั้งพนักงานทุกคนได้รับรู้ถึงความสำคัญของการเรียนรู้ที่เป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์การ เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิธร อ่อนละมูล (2562) ได้ศึกษาเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิภาพในการทำงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมือง

จังหวัดตาก ผลการศึกษา พบว่า 1) องค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า การดำเนินงานการดำเนินงานองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านพลวัตการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิก และ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

2. ปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงาน สินเชื่อนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม ทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า พนักงาน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นทีม มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงาน และ ด้านทักษะในการปฏิบัติงานเป็นทีม ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก พนักงานมีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้สูง มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเอื้อต่อการพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันโดยมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาองค์กร และนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศักดิ์รินทร์ เกษรเทียน (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจปราบปรามการค้ามนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจปราบปรามการค้ามนุษย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจในการทำงานแบบกลุ่มเป็นอันดับแรก ลำดับถัดมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงาน และด้านทักษะในการทำงานแบบกลุ่ม และผลการวิจัยของมาลัย วลัย บุญแพทย์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์การ:กรณีศึกษาพนักงานสายสำนักงานบริษัทซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพขององค์การ:กรณีศึกษาพนักงานสายสำนักงานบริษัทซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐาน

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ และด้านพลวัตของการเรียนรู้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม และสามารถทำนายประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีมได้ร้อยละ 97.4 ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากพนักงานมีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับสูงได้รับการพัฒนาทางด้านความรู้ ทักษะ การปรับเปลี่ยนองค์การ และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัย จิรธร อ่อนละมุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง องค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านพลวัตการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี มีอิทธิพลกับประสิทธิผลการทำงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากในภาพรวมและด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม ด้านทักษะในการปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มหรือทีมงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรส่งเสริมและพัฒนางานองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านพลวัตการเรียนรู้ โดยมีการกำหนดนโยบายให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในทีมงานผ่านสื่อและหรือเครื่องมือต่าง ๆ

1.2 ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรส่งเสริมและพัฒนางานองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ โดยมีการกำหนดนโยบายด้านเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงาน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันมากยิ่งขึ้น

1.3 ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรส่งเสริมและพัฒนางานองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิก โดยมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

1.4 ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรส่งเสริมและพัฒนางานองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้ โดยมีการกำหนดนโยบายให้พนักงานพนักงานมีการไปศึกษาดูงานในหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานในองค์กรที่ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.5 ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรส่งเสริมและพัฒนางานองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยโดยมีการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีระบบการทำงานที่ทันสมัย ประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

1.6 ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นทีม โดยควรจัดทำแผนงานในพนักงานเข้าใจหลักการปฏิบัติงานที่ต้องมีการปรับรู้งของสมาชิกในทีมงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน

1.7 ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านทักษะในการปฏิบัติงานเป็นทีม โดยมีการจัดประชุมเพื่อนำเสนอข้อดีและข้อเสียของการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละเพื่อนำไปกำหนดนโยบายในการพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานในปัจจุบันให้มากที่สุด

1.8 ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมงาน โดยส่งเสริมให้พนักงานมีการเข้ารับการฝึกอบรม และการจัดการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้พนักงานแต่ละคนยอมรับในความสามารถและคุณค่าของเพื่อนร่วมงาน

1.9 ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาคารกสิกรไทย ควรให้ความสำคัญองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านการเพิ่มอำนาจสมาชิกองค์การ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ และด้านพลวัตของการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

จากการศึกษา พบว่าพนักงานขาดความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำ

ข้อมูลจากการศึกษา ให้ผู้บริหารองค์กร สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิรพัทธ์ สมพรสุขสวัสดิ์. (2563). องค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เรด วูล์ฟ โกลบอล จำกัด (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- จิรธร อ่อนละมุล. (2562). องค์การแห่งการเรียนรู้ในการทำงานแบบกลุ่มของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดตาก (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.
- เดวิด ศรีชัยอุดม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นทีม ศึกษากรณี บริษัท สายการบิน เอเชีย จำกัด (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกริก.
- ทิตนา แคมณี. (2562). กลุ่มสัมพันธ์: ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ เล่ม 1. กรุงเทพฯ: บุรพาศิลป์.
- ปัญญา อัสวกุลประดิษฐ์. (2564). การศึกษาเปรียบเทียบการนำแนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาปฏิบัติ ระหว่างองค์กรภาครัฐ กับองค์กรเอกชน: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน กับบริษัทยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พินสวัน ปัญญามาก. (2563). การรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษา หน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโครงการ บัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภรณ์ มหานนท์. (2562). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มาลัยวัลย์ บุญแพทย์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลขององค์การ: กรณีศึกษา พนักงานสายสำนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศักรินทร์ เกษรเทียน. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม ของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการค้าย (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปกร.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2565). บทบาทของผู้นำต่อการพัฒนาองค์การสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างประสบผลสำเร็จ. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร). มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- สมชาย ทิรัญกิติ. (2562). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อำนวย ศิริแพทย์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษาที่ 12 (วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



Marquardt, M. J. & Reynolds, R. (2014). *the Global Learning Organization*. New York: IRWIN, Professional Publishing.

Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า
เกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี

Guidelines Developing logistics competitiveness of agricultural and food
transport operators in Udon Thani

อัครเดช นามเสถียร¹, สุดา สุวรรณภิรมย์² และ สุนทร พจญ³

Akradet Namsathien¹, Suda Suwannapirom² and Suntorn Phajon³

สาขาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹akradet113@gmail.com

Received: April 4, 2024 Revised: April 29, 2024 Accepted: April 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง การปฏิบัติการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร 2) ศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง การปฏิบัติการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการขนส่งสินค้าการเกษตรและอาหารจังหวัดอุดรธานีจำนวน 300 ตัวอย่าง สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วย ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้บริหาร เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน ผู้ประกอบการด้านการขนส่ง ผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่ง หรือผู้ที่มีความชำนาญด้านการขนส่งมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 15 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การปฏิบัติการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด ส่วนการจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง อยู่ในระดับมาก 2) การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ มีอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมต่อการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การปฏิบัติการขนส่ง การจัดการองค์การผู้ประกอบการขนส่ง และความสามารถในการเชื่อมต่อการ



ขนส่ง ตามลำดับ และ 3) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วยการพัฒนาบุคลากร มาตรฐานการบริการ และศักยภาพการลงทุน

คำสำคัญ: การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน; โลจิสติกส์; อุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร

Abstract

This research aims to 1) study logistics development, organization management of transport operators, transport operations, and the ability to connect transportation that affects the development of logistics competitiveness of agricultural and food transport operators. 2) study the influence of logistics development, organization management of transport operators, transport operations, the ability to connect transport, and increasing competitiveness in logistics, and 3) propose ways to develop competitiveness in the logistics. This research is a mixed method. The quantitative research has a sample group of 300 samples of agricultural and food transport operators in Udon Thani province. Stratified random sampling Use questionnaires to collect data. The data was analyzed by structural equation modeling. For qualitative research, data were collected through in-depth interviews consisting of executives, government officials, executives, private agency staff, transport operators, transportation business users, or those who have expertise in transportation for at least 5 years, both in the public and private sectors, a total of 15 people, and analyzed the data by content analysis.

The results showed that 1) increasing competitiveness in logistics for agricultural and food transport operators in Udon Thani Province. Logistics development; transport operations; the ability to connect transport at the highest level of all, and the organizational management of the transport operators at a high level. 2) Logistics development has the most causal influence on increasing the logistics competitiveness. Followed by transport operations, transport operator organization management and transport connection capabilities, respectively, and 3) guideline develop the competitiveness of the logistics include personnel development, service standards, and investment potential.

Keywords: Developing Competitiveness; Logistics; Agricultural and Food

บทนำ

ประเทศไทยมีประชากรกระจุกตัวด้านการขนส่งอยู่ในกรุงเทพมหานครและเมืองใหญ่ในภูมิภาค ตามสภาพความเหมาะสมทางภูมิศาสตร์และตามเส้นทางคมนาคม สายหลัก ขณะเดียวกัน จากการศึกษา สถานการณ์ประตูการค้าของไทย พบว่า ประตูการค้าตามเส้นทางหลวงสายอาเซียน (ASEAN Highway) และโครงข่ายรถไฟสายอาเซียน (ASEAN Railway) ที่เชื่อมโยงกับประเทศที่มี พรมแดนติดกับประเทศไทยรวม 8 แห่ง และยังมีอีก 7 แห่งที่มีศักยภาพในการพัฒนาให้เป็นประตูการค้าหลักได้ในอนาคต (Bag, Gupta, & Luo, 2020)

ปัญหาที่พบของระบบการขนส่ง ได้แก่ ด้านกฎหมาย/กฎระเบียบ คือ ผู้ประกอบการเผชิญกับปัญหา ทางด้านกฎหมาย ทั้งระเบียบศุลกากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นอุปสรรค ในการดำเนินธุรกิจ จึงเห็นควรส่งเสริมการใช้ระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ (E-Logistics) การเปิดให้บริการด้าน ศุลกากร 24 ชั่วโมง/ทุกวัน โดยเฉพาะด้านการค้าที่มี ความสำคัญ การพัฒนาระบบบริการเบ็ดเสร็จสำหรับพิธีการ ศุลกากรสำหรับการตรวจปล่อยสินค้า (Single Window) รวมทั้งแบ่งปันข้อมูลการอำนวยความสะดวกทางการค้า ข้ามแดน ปัญหาด้านสิทธิประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจที่ภาครัฐให้แก่ผู้ประกอบการคนไทยหรือผู้ประกอบการราย เล็ก ไม่เท่าเทียมกับกลุ่มทุนขนาดใหญ่จากต่างประเทศ กลุ่มทุนขนาดใหญ่จากต่างประเทศสามารถเจรจาการค้า ในรูปแบบทวิภาคีกับทางภาครัฐได้โดยตรง หรือมีสิทธิพิเศษในการใช้โครงสร้างพื้นฐาน เช่น มีการคลังสินค้าเป็น ของตนเอง ซึ่งเป็นจุดที่สร้างความได้เปรียบและเพิ่มช่องว่างของศักยภาพในการแข่งขันอย่างมาก ปัญหาการเข้าถึง ข้อมูล/ข่าวสารด้านโลจิสติกส์ ที่กระจัดกระจายอยู่ตามเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงาน ขาดการรวมศูนย์ ทำให้การ เรียกใช้ข้อมูลของผู้ประกอบการเป็นไปอย่างล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ กระทั่งต่อ โอกาสและการตัดสินใจ รวมทั้ง หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถทำงานแบบบูรณาการระหว่างกันได้ดีเท่าที่ควร

ต้นทุนการขนส่งที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการขนส่งทางอากาศ ค่าบริการ (Freight) มีการปรับตัว สูงขึ้น อย่างมาก เป็นผลมาจากการระงับเที่ยวบินในช่วงโควิด-19 แม้ว่าจะยังมีเที่ยวบินขนส่งสินค้า (freighter flight) แต่ ก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (Demand) ที่มีมากกว่าปริมาณที่ผู้ให้บริการ (Supply) จะรองรับได้ และการ ปรับตัวเพื่อยกระดับการใช้เทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์มีราคาค่อนข้างสูง ผู้ประกอบการ บางส่วนไม่สามารถเข้าถึงได้ ส่งผลต่อความสามารถในการพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการ อีกทั้งยังพบปัญหาการขาดสภาพคล่อง/การเข้าไม่ถึง แหล่งเงินทุน การไม่สามารถใช้ประโยชน์จากกองทุน SMEs อาทิ เงินกู้ Soft Loan ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อดูแลภาคธุรกิจโดยเฉพาะ SMEs วงเงินรวม 500,000 ล้านบาท โดยจะปล่อยให้กับธนาคาร พาณิชย์เพื่อนำไปปล่อยสินเชื่อต่อให้กับ SMEs ที่มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 500 ล้านบาทอีกทอด ในอัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 2 ต่อปี แต่เกณฑ์ก็ยังเกินเอื้อมสำหรับ SMEs รายย่อย เพราะเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง ขาดหลักทรัพย์ค้ำ ประกัน จึงมักจะโดนมองข้ามและถูกปฏิเสธเป็นกลุ่มแรก ๆ จากธนาคารพาณิชย์

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ เพิ่มขึ้น ทำให้ความต้องการขนส่งแบบ Door-to-Door และ Last-mile Delivery เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจ e-Commerce เติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมูลค่าธุรกิจ e-Commerce ของประเทศไทยในปี 2562 คาดว่ามีมูลค่า

4,027.28 พันล้านบาท ขยายตัว คิดเป็นร้อยละ 6.91 และในปี 2563 คาดว่าจะมี มูลค่า 4,923.83 พันล้านบาท ขยายตัวคิดเป็นร้อยละ 22.26 ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถรองรับการดำเนินธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับสถานการณ์มากขึ้น อีกทั้งการปรับเพิ่มของราคาน้ำมันส่งผลกระทบต่อต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทย

อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ไทยมีการแข่งขันกันสูง โดยเฉพาะจากธุรกิจต่างชาติขนาดใหญ่ ซึ่งได้แย่งส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจไทย เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารห่วงโซ่อุปทาน มีความเข้มแข็งด้านเครือข่าย มีโมเดลธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม และยอมขาดทุนเพื่อขยายส่วนแบ่งการตลาด ทำให้ผู้ประกอบการไทยที่มีเงินทุนจำกัดแข่งขันด้วยได้ยาก ขณะที่ผู้ประกอบการไทยทำหน้าที่ได้เพียงเป็นผู้ขนส่ง last mile (การขนส่งจากร้านค้าถึงลูกค้าโดยตรง) และต้องเผชิญกับการแข่งขันด้านราคาที่รุนแรงอย่างต่อเนื่อง เช่นนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นจังหวัดอุดรธานี เนื่องจากภาครัฐได้มีนโยบายในการขับเคลื่อนนิคมอุตสาหกรรมอุดรธานีให้มีความทันสมัยด้วยการใช้เทคโนโลยี และดึงดูดนักลงทุน นักธุรกิจ จากต่างประเทศ ด้วยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ส่งเสริมการสร้างนิคมอุตสาหกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตอบสนองต่อนโยบายเศรษฐกิจ BCG ของรัฐบาล โดยมีเป้าหมายให้นิคมอุตสาหกรรมอุดรธานีเป็นนิคมอุตสาหกรรมสีเขียวแห่งแรกในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วย อีกทั้ง จังหวัดอุดรธานีเป็นเมืองศูนย์กลางความเจริญของภาค โดยมีความได้เปรียบในด้านที่ตั้ง มีโครงข่ายคมนาคมที่มีมาตรฐานเชื่อมโยงระหว่างจังหวัด และส่วนกลาง ไม่ว่าจะเป็นทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางอากาศ ทั้งนี้สนามบินจังหวัดอุดรธานีมีอัตราการให้บริการสูงสุดของภาคเนื่องจากที่ตั้งของจังหวัดอยู่ในศูนย์กลางการคมนาคมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน และอยู่ห่างจากสะพานมิตรภาพไทย-ลาว เพียง 54 กิโลเมตร จังหวัดอุดรธานีมีระบบเศรษฐกิจสูงเป็นอันดับ 3 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง การปฏิบัติการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง ที่ส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง การปฏิบัติการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง การปฏิบัติการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง ส่งผลต่อการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์
2. การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง การปฏิบัติการขนส่ง ส่งผลต่อความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง
3. การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง ส่งผลต่อการปฏิบัติการขนส่ง
4. การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ ส่งผลต่อการจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2562)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าการเกษตรและอาหารจังหวัดอุดรธานี จำนวน 4,140 คน กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้เกณฑ์ 20 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 15 ตัวแปร คือ 15×20 เท่ากับ 300 ตัวอย่าง (Kline, 2005) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น Stratified Random Sampling คำนวณแบบสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำแนกระดับตำแหน่ง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้บริหาร เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาคเอกชน ผู้ประกอบการด้านการขนส่ง ผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่ง หรือผู้ที่มีความชำนาญด้านการขนส่งมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนรวมทั้งสิ้น 15 คน โดยการใช้แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล การจัดการองค์กรผู้ประกอบการขนส่ง การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การปฏิบัติการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง และการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการโดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 35 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.952 -0.976 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวัดความตรง (Validity) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Source of Data) สำหรับความเชื่อมั่น (Reliability) ได้พิจารณาถึงแหล่งข้อมูลว่ามีความน่าเชื่อถือได้ (Credibility) การพึ่งพากับเกณฑ์อื่นๆ (Dependability) การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) และการไม่ลำเอียง (Bias) โดยข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดเทปเพื่อให้ได้บทสรุปของข้อคำถามในการสัมภาษณ์

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ค่าอิทธิพลรวม มีค่าน้อยเรียงลำดับที่เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงปริมาณ นำไปเป็นหัวข้อสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

1. การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง การปฏิบัติการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง ที่ส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	$\bar{x}$	SD	ลำดับที่	ระดับ ความสำคัญ
การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน	4.39	0.54	1	มากที่สุด
การจัดการองค์การผู้ประกอบการ	4.06	0.54	5	มาก
การพัฒนาด้านโลจิสติกส์	4.24	0.64	4	มากที่สุด
การปฏิบัติการขนส่ง	4.26	0.62	3	มากที่สุด
ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง	4.32	0.55	2	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง มีระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) รองลงมาคือ การปฏิบัติการขนส่ง การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ ก็มีระดับความสำคัญมากที่สุดเหมือนกัน โดยจัดเป็นลำดับ 2,3 และ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงกันตามลำดับ ($\bar{x} = 4.32, 4.26, 4.24$) และ การจัดการองค์การผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) ส่วนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$)

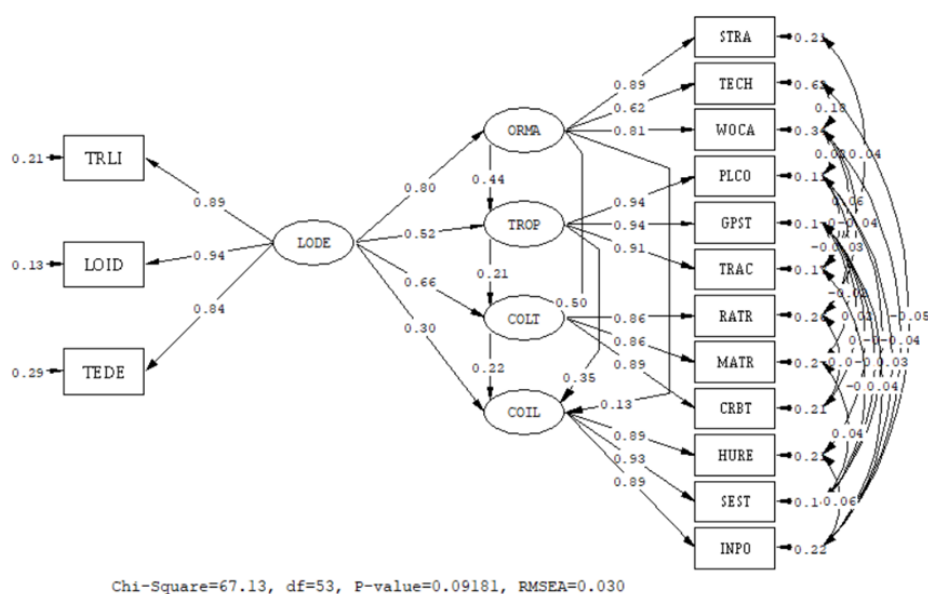
2. อิทธิพลของการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์การของผู้ประกอบการขนส่ง การปฏิบัติการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ โดยพิจารณาจากแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องพิจารณาค่าของแบบจำลองผ่านเกณฑ์มาตรฐานก่อน

ตารางที่ 2 แสดงค่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานของแบบจำลองทางเลือก

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตาม สมมติฐาน	แบบจำลอง ทางเลือก
1. Chi-square (χ^2)	*ต่ำใกล้ 0	254.58	67.13
	*เท่ากับ df	80	53
Relative Chi-square	ผลหาร(χ^2 / df) < 2.00	3.18	1.27
2. GFI	> 0.90	0.90	0.97
3. AGFI	> 0.90	0.85	0.93
4. RMR	เข้าใกล้ 0.00	0.013	0.007
5. RMSEA	< 0.05	0.085	0.030
6. CFI	*0.00-1.00	0.99	1.00
7. CN	> 200	132.64	346.95

จากตาราง 2 พบว่า ค่าของแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมการโครงสร้างที่เป็นการจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลักจากปรับค่าต่าง ๆ ของโมเดลแล้ว



ภาพที่ 2 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก (standardized solution)

จากภาพที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงและค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์มีค่าในเชิงบวกทุกตัว

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรแฝง จากค่า Beta และ Gamma

ตัวแปรตาม	ความ สัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ				
		LODE	ORMA	TROP	COLT	COIL
ORMA	DE	0.80**	N/A	N/A	N/A	N/A
	IE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.80**	N/A	N/A	N/A	N/A
TROP	DE	0.52**	0.44**	N/A	N/A	N/A
	IE	0.35**	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.87**	0.44**	N/A	N/A	N/A
COLT	DE	0.66**	0.51**	0.21*	N/A	N/A
	IE	0.22**	0.19**	N/A	N/A	N/A
	TE	0.88**	0.70**	0.21*	N/A	N/A
COIL	DE	0.30**	0.13*	0.35**	0.22*	N/A
	IE	0.60**	0.24**	0.14**	N/A	N/A
	TE	0.90**	0.37**	0.49**	0.22*	N/A

Chi-Square= 67.13, df=53 p-value = 0.092, GFI=0.97, AGFI=0.93, RMR=0.007, RMSEA=0.030, CFI=1.00, CN=346.95

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี (COIL) เรียงตามลำดับ 1 คือ การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ (LODE) มีค่า 0.90 ลำดับ 2 คือ การปฏิบัติการขนส่ง (TROP) มีค่า 0.49 ลำดับ 3 คือ การจัดการองค์กรผู้ประกอบการขนส่ง (ORMA) มีค่า 0.37 และลำดับที่ 4 คือ ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง (COLT) มีค่า 0.22 ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

3. เสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี



ภาพที่ 3 ภาพแผนภูมิแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี

จากภาพที่ 3 พบว่า แนวทางการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหารในจังหวัดอุดรธานี มีลักษณะเป็นภาพแผนภูมิประกอบด้วย การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุด เป็นฐานผลึกตั้งอยู่ล่างสุด มีการปฏิบัติการขนส่ง และการจัดการองค์กรผู้ประกอบการขนส่งอยู่ตรงกลาง และความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่งช่วยส่งเสริมอยู่ในระดับบน และข้อค้นพบคือ แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากร มาตรฐานการบริการ และศักยภาพการลงทุน

อภิปรายผล

1. การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ การจัดการองค์กรของผู้ประกอบการขนส่ง การปฏิบัติการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง ที่ส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร อภิปรายผลได้ว่า

1.1 การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ (LODE) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการจัดการองค์กรของผู้ประกอบการขนส่ง (ORMA) มากที่สุด รองลงมาคือ ส่งผลทางตรงกับความความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง (COLT) การปฏิบัติการขนส่ง (TROP) และการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี (COIL) ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี (COIL) การปฏิบัติการขนส่ง (TROP) และความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง (COLT) ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากเหตุผล การพัฒนาด้านโลจิสติกส์มีการเชื่อมโยงการค้าในภูมิภาคอาเซียน มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์ และมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล อันจะส่งผลทำให้การจัดการองค์กรของผู้ประกอบการขนส่ง ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง การปฏิบัติการขนส่ง และการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้ากลุ่มสินค้าเกษตรและอาหารเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ พัวพงศกร และคณะ (2553) ศึกษาเรื่อง โครงการศึกษาแนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ของสินค้าเกษตร ผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อมภายนอกประเทศ ต้องมีการพัฒนาโลจิสติกส์ ที่ต้องมีการเชื่อมโยงการค้าในภูมิภาค การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์ และการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล

1.2 การจัดการองค์กรของผู้ประกอบการขนส่ง (ORMA) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี (COIL) มากที่สุด รองลงมาคือ การปฏิบัติการขนส่ง (TROP) และความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง (COLT) ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี (COIL) และความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง (COLT) ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากผู้ประกอบการมีการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และมีเงินทุนหมุนเวียนที่ดีส่งผลทำให้การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์

สถิติของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี การปฏิบัติการขนส่ง และความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่งเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuh-Horng (2012) ศึกษาเชิงประจักษ์ผลกระทบของการจัดการการขนส่งแบบร่วมมือต่อความสามารถด้านลอจิสติกส์และความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ขนส่งภายในห่วงโซ่อุปทาน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางปฏิบัติของการจัดการการขนส่งแบบร่วมมือช่วยเพิ่มขีดความสามารถด้านลอจิสติกส์และความได้เปรียบทางการแข่งขัน ต้องมีการจัดการองค์กรของผู้ประกอบการที่ต้องมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหาร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเงินทุนหมุนเวียนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.3 การปฏิบัติการขนส่ง (TROP) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านลอจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี (COIL) และความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง (COLT) ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับ การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านลอจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี (COIL) ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากการปฏิบัติการขนส่งมีการวางแผนและควบคุมการขนส่ง มีการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยี และมีการตรวจสอบย้อนกลับจึงทำให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านลอจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี และความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่งเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sakchutchawan, Hong, Callaway & Kunnathur (2011) ศึกษาผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีต่อบริษัทขนส่งทั่วโลก ผลการวิจัยพบว่า การจัดการเพื่อตอบสนองต่อข้อกังวลของผู้จัดการในการปรับปรุงขีดความสามารถด้านลอจิสติกส์และประสิทธิภาพของบริษัทอย่างเหมาะสม ต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติการขนส่งในการวางแผนและควบคุมการขนส่ง มีการใช้ระบบ GPS และการตรวจสอบย้อนกลับ

1.4 ความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง (COLT) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านลอจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี (COIL) ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากเหตุความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่ง มีการขนส่งที่หลากหลาย เช่น การขนส่งทางราง การขนส่งทางส่งทำให้การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านลอจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานีเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tongzon & Cheong (2014) ศึกษาประเมินความท้าทายที่ประเทศสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ผลการศึกษาพบว่า ความจำเป็นที่ประเทศอาเซียนจะต้องดำเนินการเพิ่มเติมโดยมุ่งเป้าไปที่ปัจจัยในการผลักดันระบบลอจิสติกส์ให้เกิดการพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่งที่ต้องมีการขนส่งทางราง ทางทะเล ทางอากาศชายแดนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันประกอบด้วยการพัฒนาบุคลากร มาตรฐานการบริการ และศักยภาพการลงทุน ซึ่งพิจารณาได้จาก ศักยภาพการลงทุนมีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด รองลงมาคือ การพัฒนาบุคลากร และมาตรฐานการบริการสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพว่า ประเภตอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร มีการพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการ มีการวางแผนกำลังคนด้านลอจิสติกส์ให้สอดคล้องกับความต้องการ ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า และมีสภาพคล่องทางการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวนาท พิกเกต (2563) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบลอจิสติกส์นำเข้า-ส่งออกสินค้าเกษตรไทย-จีน: กรณีศึกษา

เส้นทางขนส่งมณฑลยunnan-ไทย ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์นำเข้า-ส่งออกสินค้าเกษตรไทย-จีน ให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีมาตรฐานในการบริการ และศักยภาพของทุน

ข้อเสนอแนะ

1) ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหารต้องให้ความสำคัญกับการขนส่งทางทะเล ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบการขนส่งทางทะเล มีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายการขนส่งทางทะเลให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหารต้องเข้าถึงแหล่งทุน เพื่อให้หมุนเวียนในกิจการ เช่น สถาบันการเงิน หรือการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐในการเข้าถึงแหล่งทุน เป็นต้น

3) ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหารควรมีการวางแผนและควบคุมการขนส่งอย่างเป็นรูปธรรม มีการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้ และมีการตรวจสอบติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

4) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการลงทุนควรให้มีนโยบายส่งเสริมเกี่ยวกับเงินทุนเพื่อส่งเสริมสภาพคล่องให้กับผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหารมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ในประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหารเนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานให้องค์กรให้บรรลุเป้าหมายให้ทุกด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหาร ในจังหวัดอุดรธานี เช่น กลยุทธ์การบริหาร กลยุทธ์การตลาด คุณสมบัติของผู้ประกอบการ เป็นต้น

3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเกษตรและอาหารในจังหวัดอื่น เนื่องจากมีบริบทพื้นที่ต่างกันแต่มีสินค้าเกษตรเหมือนกัน เช่น จังหวัดเชียงใหม่ ระยอง จันทบุรี จังหวัดชุมพร เป็นต้น เพื่อให้ถึงองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้นมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรกรัณย์ ชีวะตระกูลพงษ์ และ จิตติชัย รุจนกนกนาฏ. (2554). *โครงการผลกระทบของการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าตามข้อตกลงประชาคมอาเซียนที่มีต่อการขนส่งสินค้าข้ามแดนและการค้าผ่านแดน* (รายงานวิจัย). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

กระทรวงคมนาคม. (2557). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558-2565*. กรุงเทพฯ: กระทรวงคมนาคม.

- กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์. (2564). การจัดการโซ่ความเย็น (Cold Chain Management).
จดหมายข่าว : NEWSLETTER กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์, 4(1), 4-11.
- กอบกุล โมทนา. (2559). ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ. 2558-2565. *รัฐสารวิรัช*, 58(1), 92-104.
- นิพนธ์ พัวพงศกร และคณะ (2553). *โครงการศึกษาแนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ของสินค้าเกษตร*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- Aziz, A., Memon, A. and Ali, S. (2020). Logistics capability, logistics outsourcing and firm performance in manufacturing companies in Pakistan. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 435-444.
- Badia-Melis, R., Mishra, P., & Ruiz-García, L., (2015). Food traceability: New trends and recent advances. *A review. Food control*, 57, 393-401.
- Bag, S., Gupta, S. and Luo, Z. (2020), "Examining the role of logistics 4.0 enabled dynamic capabilities on firm performance", *The International Journal of Logistics Management*, 31(3), 607-628.
- Mei, B. (2021). On tracing abnormal links in cold chain logistics of agricultural products by using location-based service. *Internet Technology Letters*, 48(12), 20-46.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาคาร 37 ชั้น 1 เลขที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ถนนอุทองนอก แขวงวชิระพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์: 095-5596995
โทรสาร: 02-1601240
Email: ajdhs.ssruj@gmail.com