KKBS JOURNAL
of Business Administration and Accountancy

วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2562 Volume 3 Number 3 September - December 2019

ISSN (Print) : 2539-6110
ISSN (Online) : 2651-2211

KKBS JOURNAL of Business Administration and Accountancy

วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เจ้าของ	คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
วัตถุประสงค์	วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น “KKBS JOURNAL of Business Administration and Accountancy” เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย บทความวิชาการ และบทวิจารณ์หนังสือ ที่มีคุณภาพด้านบริหารธุรกิจและสาขาที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเป็นสื่อกลางในการนำเสนอ แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นเชิงวิชาการ ของผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ และนักศึกษา ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการเผยแพร่งานวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ ด้านบริหารธุรกิจที่กว้างขวางในระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
กำหนดออก	ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน - ธันวาคม
ที่ปรึกษา	คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญฤดี พรชัยทิวัตถ์	คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	ดร.ปวีณา กองจันทร์	คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
กองบรรณาธิการ	ศาสตราจารย์ ดร.ศุภวัจน์ รุ่งสุริยะวิบูลย์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	รองศาสตราจารย์ ดร.ธนโชติ บุญวรโชติ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
	รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล มีอำพล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
	ดร.ณัฐพล พันธุ์ภักดี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
	ดร.รุ่งเกียรติ รัตนบานชื่น	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	ดร.กุลนันท์ ศรีพงษ์พันธุ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วฉก. สกลนคร
	รองศาสตราจารย์ ดร.กรไชย พรลภัสรชกร	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
	รองศาสตราจารย์ ดร.อรพิณ สันติธีรากุล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ่มอุสันโน	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
	ดร.อุไรพร ขัตติยะพรพงศ์	University of Wollongong, Australia
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ก่องพงษ์ พลโยราช	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ ศุทธชัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงค์นิตย์ จันทรจรัส	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิรชญา ชัยเกษม	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชราภรณ์ มหาสุวีระชัย	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา ถาวรวิริยตระกูล	มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย
ฝ่ายประสานงาน	พรสวรรค์ ทองสุโขวงศ์	
ฝ่ายต้นฉบับ	จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ	สัมฤทธิ์ มัสฉะ

- บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ผ่านการพิจารณากลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Peer Review) ที่มีความรู้ความสามารถในสาขาที่บทความนั้นเกี่ยวข้องอย่างน้อยจำนวน 2 ท่าน (Double-Blind Peer Review) และบทวิจารณ์หนังสือมีการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 1 ท่าน
- บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ความคิดเห็นของคณะผู้จัดทำวารสารและไม่ใช่ความรับผิดชอบใดๆ ของกองบรรณาธิการและคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี ซึ่งบทความที่ได้รับการตีพิมพ์เป็นลิขสิทธิ์ของวารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทบรรณาธิการ

วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (KKBS Journal) ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 ด้วยเนื้อหาบทความที่เข้มข้นด้วยด้านการบริหารธุรกิจและการบัญชี สำหรับปีที่ 3 ฉบับที่ 3 นี้ มีบทความวิจัยและบทวิจารณ์หนังสือที่น่าสนใจ ดังนี้ 1) การประเมินสมรรถนะบุคลากรซัพพลายเชน โดยใช้กรอบแนวคิดแบบ จำลอง SCOR กรณีศึกษา บริษัทมหาชนในประเทศไทย 2) ปัญหาในการนำโปรแกรม Financial Application มาใช้ในการบริหารงานการเงิน งบประมาณและการบัญชีของสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ 3) ผลกระทบของการจ่ายเงินปันผลที่มีต่อราคาหลักทรัพย์ ในบริษัทจดทะเบียน 4) Exploratory Attractions Analysis for Food Truck Service Business 5) การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรธุรกิจ และ 6) Book Review เรื่อง INVEST LIKE A PRO ลงทุนอย่างมืออาชีพ

กองบรรณาธิการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะมอบความรู้จากบทความที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านทุกท่านเช่นเดิม และสามารถติดตามอ่านบทความวารสาร KKBS Journal ได้ทางเว็บไซต์ https://www.tci-thaijo.org/index.php/kkbsjournal ด้วยความมุ่งมั่นนำเสนอบทความที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่อง จึงใคร่ขอเชิญผู้สนใจส่งบทความที่มีคุณค่าร่วมตีพิมพ์กับ KKBS Journal ฉบับต่อไป

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความ **หน้า**

การประเมินสมรรถนะบุคลากรซัพพลายเชน โดยใช้กรอบแนวคิดแบบ.................................1
จำลอง SCOR กรณีศึกษา บริษัทมหาชนในประเทศไทย
Competencies Assessment of Supply Chain Personnel Using
the Conceptual Framework of SCOR Model: A Case Study of
a Public Company in Thailand

วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ เวทยา ใฝ่ใจดี

Watcharapoj Sapsanguanboon Wethaya Faijaidee

ปัญหาในการนำโปรแกรม Financial Application มาใช้ในการบริหาร.............................29
งานการเงิน งบประมาณและการบัญชีของสำนักงานคณะกรรมการ
ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
Problems in Implementing the Financial Application for Financial
Management, Budgeting, and Accounting of the National
Anti-Corruption Commission Office

กนิษฐา ประเสริฐสม วิชชุลดา เวชกูล ปิ่นประภา แสงจันทร์

Kanidta Prasaersom Witchulada Vetchagool Pinprapa Sangchan

ผลกระทบของการจ่ายเงินปันผลที่มีต่อราคาหลักทรัพย์ ในบริษัทจดทะเบียน....................47
The Impact of Paying Dividends on Stock Prices in Listed Companies

วทันยา ผ่องประเสริฐ ภูมิฐาน รังคกูลนุวัฒน์

Vatanya Phongprasert Poomthan Rangkakulnuwat

การศึกษาวิเคราะห์สิ่งดึงดูดใจสำหรับธุรกิจบริการอาหารเคลื่อนที่.......................................69
Exploratory Attractions Analysis for Food Truck Service Business

นพมาศ สุวชาติ

Noppamash Suvachart

การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรธุรกิจ..95
Personal Data Protection in Business Organizations

กิตสุรณ สังขสุวรรณ์

Kitsuron Sangsuvan

Book Review

INVEST LIKE A PRO ลงทุนอย่างมืออาชีพ...109

ก่อพงษ์ พลโยราช ศิวัช อนวัชมงคล ศรัณย์ อมาตยกุล

Kawpong Polyorat Siwat Anawachmongkol Sarun Amatyakul

Received: July 15, 2019
Revised: August 15, 2019
Accepted: August 16, 2019

KKBS JOURNAL of Business Administration and Accountancy
วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Vol. 3 No. 3 September - December 2019

การประเมินสมรรถนะบุคลากรซัพพลายเชน โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง SCOR กรณีศึกษา บริษัทมหาชนในประเทศไทย

Competencies Assessment of Supply Chain Personnel Using the Conceptual Framework of SCOR Model: A Case Study of a Public Company in Thailand

วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ[1*] เวทยา ใฝ่ใจดี[2]

Watcharapoj Sapsanguanboon Wethaya Faijaidee

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษารูปแบบในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรใน ซัพพลายเชนของบริษัทกรณีศึกษา โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง SCOR และ (2) เพื่อพัฒนาแนวทาง การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษา โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง SCOR ซึ่งเป็นกรณีศึกษาแรกของประเทศไทยเนื่องจากเป็นวิธีการเฉพาะของ APICS และยังไม่เคยถูกนำมาประยุกต์ใช้กับบริษัทมหาชนในประเทศไทย ด้วยวิธีเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา บริษัทมหาชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนประมาณ 1.6 พันล้านบาท และมีธุรกิจย่อยหลายประเภท โดยการศึกษานี้มุ่งเน้น ที่ธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบประเมินสมรรถนะบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ทำงานในกระบวนการซัพพลายเชน ได้แก่ การวางแผน (Plan) การจัดหา (Source) การผลิต (Make) การจัดส่ง (Deliver) และการส่งคืน (Return) ซึ่งผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา

ผลการศึกษา พบว่า 1) รูปแบบในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในซัพพลายเชนเป็นการกำหนดระดับของบุคลากรในองค์กรให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับของแบบจำลอง SCOR และการพิจารณาลักษณะการทำงานในปัจจุบันให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน (Level) 3) เพื่อเชื่อมโยงกับทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills) สำหรับใช้ประเมินบุคลากร 2) การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร Human Resource Development Plan

[1]อาจารย์บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
[2]ผู้ช่วยนักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
*Corresponding Author e-mail: watcharapoj.sap@mail.kmutt.ac.th

(HRD Plan) พิจารณาจากคะแนนของ ผู้ถูกประเมิน หากผู้ถูกประเมินได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดจะนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างทักษะการทำงานบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากร (Human Training) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการทำงาน ความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจและความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจที่มีบุคลากรมีคุณภาพจะช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้แก่องค์กรได้ จากกรณีศึกษานี้บริษัทมหาชนที่ประยุกต์ใช้กระบวนการซัพพลายเชนตามแบบจำลอง SCOR สามารถใช้เป็นแนวทางในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในซัพพลายเชนและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้บรรลุตามเป้าหมายของซัพพลายเชนและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

คำสำคัญ : การประเมิน บุคลากร สมรรถนะและซัพพลายเชน

Abstract

This study aims to study about the competencies assessment of supply chain personnel and develop human resource development plan using the conceptual framework of SCOR Model. This is the first case study in Thailand because none of public company in Thailand implements this before. The study deploys qualitative method using case study of public company in Thailand which has capital registered of 1.6 billion baht. The case study company has various business units however this study focuses mainly on fuel wholesale and retail businesses. The data collection is done through competency assessment form. The samplings are supply chain personnel including plan, source, make deliver, return and enable.

The result finds that the assessment starts with identifying the personnel levels and assessment criteria from 5 levels of SCOR people. Then, process level 3 is defined to match with human skills for assessment. Finally, the human resource development plan is developed from the output of the assessment. The target is expected that supply chain personnel should have competency level higher or equal to standard level. However, if their competency levels are lower than expected, human resource development plan is developed to ensure that training will be provided in order to improve knowledge and skills for supply chain performance improvement. Once the supply chain personnel are developed,

the company can be more competitive. According to case study company, the public companies which implemented SCOR can use as a guideline to assess their supply chain personnel to ensure the successful and efficient implementation.

Keyword: Assessment Human Resources Competencies and Supply Chain

บทนำ

สมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรได้ (เทื้อน ทองแก้ว, 2562) สมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะอยู่ภายในตัวบุคคลและจะเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ (McClelland, 1973) ดังนั้น องค์กรจึงมีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรเพื่อให้ทราบสมรรถนะของบุคลากรในปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ หรือความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่ทำ สามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สิริภักตร์ ศิริโท และวราภรณ์ มะลิวัลย์, 2556)

การทำงานขององค์กรต่างๆ ในปัจจุบันมีกระบวนการที่คล้ายกัน โดยเริ่มตั้งแต่การจัดซื้อสินค้าเข้ามาเพื่อขายออกไป หรือการจัดหาวัตถุดิบเข้ามาเพื่อนำไปเข้าสู่กระบวนการผลิตเพื่อแปรรูปเป็นสินค้าและนำไปขายให้กับลูกค้าต่อไป ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจที่อาจจะทำให้บางกระบวนการแตกต่างกันไป เช่น ผู้ค้าปลีกจะไม่มีกระบวนการผลิต ซึ่งกระบวนการทำงานเหล่านี้ถือเป็นกระบวนการทำงานที่อยู่ในซัพพลายเชน ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การจัดหา (Source) การผลิต (Make) การจัดส่ง (Deliver) และการส่งคืน (Return) ดังนั้นองค์กรจึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานที่แตกต่างกันตามหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อรับผิดชอบกระบวนการต่างๆ ในซัพพลายเชน การประเมินสมรรถนะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหรือการรับบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานจึงมีความสำคัญต่อการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (APICS, 2018)

การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) เป็นกระบวนการในการประเมินทักษะ ความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับความสามารถหรือศักยภาพที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้นๆ ว่าได้ตามที่คาดหวังหรือมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด (Natalie Werbitski, 2012 & Dario RUSSO, 2016) ซึ่งการประเมินความสามารถของบุคลากรมีหลายวิธีการ เช่น ข้อมูลจากประวัติการทำงาน

การทดสอบความรู้ การทดลองปฏิบัติงาน ลักษณะพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ผลการสัมภาษณ์ ผลประเมินจากศูนย์ประเมิน และการประเมินแบบรอบด้าน ที่มาจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือลูกค้า รวมถึงการประเมินความสามารถของบุคลากรตามแบบจำลอง SCOR เป็นต้น (เทื้อน ทองแก้ว, 2562; สิริภักตร์ ศิริโท และวราภรณ์ มะลิวัลย์, 2556) โดยผลการประเมินจากรูปแบบต่างๆ ทำให้เห็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงงาน การพัฒนาบุคลากร รวมถึงการใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณารางวัลตอบแทนประจำปีของพนักงานได้ องค์การต่างๆ จึงพยายามนำการประเมินสมรรถนะบุคลากรมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร

Supply Chain Operations Reference Model (SCOR Model) คือแบบจำลองอ้างอิง การดำเนินงานในซัพพลายเชน ที่มุ่งเน้นการจัดการกระบวนการทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดย SCOR Model จะประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก ดังนี้ (APICS, 2018)

1. การวัดผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นการวัดผลการดำเนินงานของซัพพลายเชน ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน (Agility) ต้นทุน (Cost) และการบริหารสินทรัพย์ (Asset Management) โดยการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของผลการดำเนินงานในแต่ละด้านแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับที่เป็นเลิศ (Superior) ระดับดีกว่าคู่แข่ง (Advantage) และระดับค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม (Parity)

2. กระบวนการ (Process) เป็นการจัดการกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและแสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการในซัพพลายเชน ประกอบด้วย 6 กระบวนการ ได้แก่ การวางแผน (Plan) การจัดหา (Source) การผลิต (Make) การจัดส่ง (Deliver) การส่งคืน (Return) และการสนับสนุนการดำเนินงาน (Enable) โดยแต่ละกระบวนการจะแบ่งออกเป็น 3 Level จากการใส่รหัสกระบวนการ ตัวอย่างดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างรหัสและกระบวนการทำงาน 3 Level

รหัสและกระบวนการ Level 1	รหัสและกระบวนการ Level 2	รหัสและกระบวนการ Level 3
sP-Plan การวางแผน	sP1 - Plan Supply Chain	sP1.1 - Identify, Prioritize and Aggregate Supply Chain Requirements sP1.2 - Identify, Prioritize and Aggregate Supply Chain Resources sP1.3 - Balance Supply Chain Resources with SC Requirements sP1.4 - Establish and Communicate Supply Chain Plans

3. แนวทางการปฏิบัติ (Practices) เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการในซัพพลายเชน แบ่งเป็น 3 แนวทาง ได้แก่ การปฏิบัติที่ทันสมัย (Emerging) การปฏิบัติที่ดี (Best) และ การปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน (Standard)

4. บุคลากร (People) เป็นการจัดทำมาตรฐานด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทำงานในกระบวนการของซัพพลายเชน สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พนักงานใหม่ (Novice) ผู้ที่มีทักษะเบื้องต้น (Beginner) ผู้ที่มีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย (Competent) ผู้ชำนาญงาน (Proficient) และผู้เชี่ยวชาญและเข้าใจธุรกิจอย่างชัดเจน (Expert) โดยบุคลากรแต่ละฝ่ายควรมีความรู้ความสามารถและทักษะการทำงานพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการทำงานในซัพพลายเชน เพื่อให้การทำงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills) แต่ละฝ่ายในซัพพลายเชนมีความแตกต่างกันตามลักษณะการทำงาน ซึ่งแบบจำลอง SCOR ได้มีคำแนะนำเกี่ยวกับมาตรฐานด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานและใช้เป็นปัจจัยในการประเมินสมรรถนะบุคลากรขององค์กรได้ นอกจากนี้แบบจำลอง SCOR ได้มีคำแนะนำด้านการพัฒนาบุคลากร (Human Training)

เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในกระบวนการซัพพลายเชนให้บุคลากร ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกรณีที่บุคลากรมีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์หรือองค์กรต้องการพัฒนาบุคลากรที่ทำงาน ซัพพลายเชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการพัฒนาบุคลากรจะเชื่อมโยงกับทักษะการทำงานบุคลากรทุกทักษะ

การประเมินสมรรถนะบุคลากรนอกจากการพิจารณาจากทักษะการทำงานบุคลากรยังสามารถพิจารณาจากประสบการณ์ (Experience) การทำงานของบุคลากรได้ ซึ่งแบบจำลอง SCOR จะมีคำแนะนำด้านประสบการณ์ทำงานที่เป็นมาตรฐานของผู้ที่ทำงานในซัพพลายเชน โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพิจารณาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ หรือทักษะการทำงานพื้นฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับลักษณะงานที่รับผิดชอบในซัพพลายเชน รวมถึงการพิจารณาจากความถนัด (Aptitude) ซึ่งเป็นความสามารถส่วนบุคคลหรือเป็นทักษะที่มาจากการเรียนรู้และได้รับการพัฒนาจากการทำงาน เช่น ความสามารถในการวิเคราะห์ความละเอียดหรือความเอาใจใส่ในการทำงาน ความเป็นผู้นำ เป็นต้น

การศึกษานี้มุ่งเน้นวิธีการประเมินสมรรถนะบุคลากร (Human Skills) ในซัพพลายเชนตามแบบจำลอง SCOR โดยแบบจำลอง SCOR จะมีการจัดทำมาตรฐานด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทำงานในทุกกระบวนการของซัพพลายเชน ทั้งการวางแผน (sP: Plan) การจัดหา (sS: Source) การผลิต (sM: Make) การจัดส่ง (sD: Deliver) การส่งคืน (sR: Return) และการสนับสนุนการดำเนินงาน (sE: Enable)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในซัพพลายเชนของบริษัทกรณีศึกษา โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง SCOR
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษา โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง SCOR

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) รูปแบบของกรณีศึกษา (Case Study) ใช้แบบประเมินสมรรถนะบุคลากรเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดระดับคะแนนของเกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับ ตามแบบจำลอง SCOR ระยะเวลาในการรวมรวมข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562

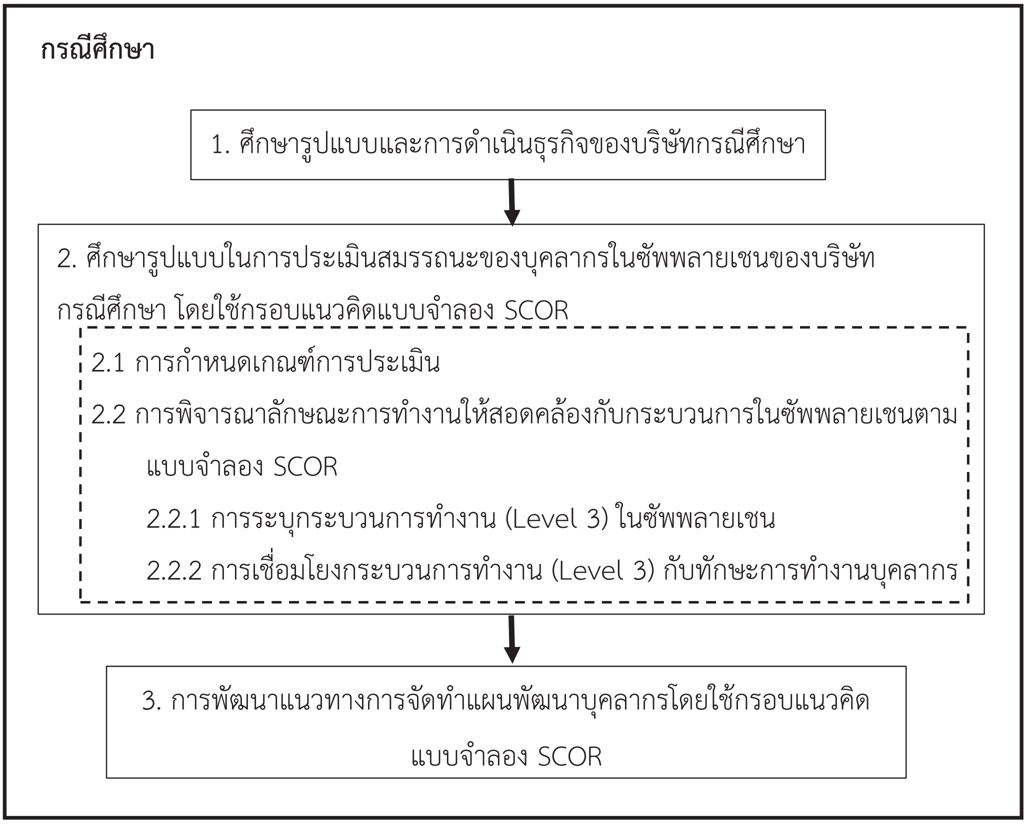
2. บริษัทกรณีศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทมหาชนแห่งหนึ่ง ที่มีทุนจดทะเบียนประมาณ 1.6 พันล้านบาท มีธุรกิจย่อยหลายประเภท เช่น ธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงและแก๊ส ศูนย์บริการและซ่อมบำรุงรถยนต์ ธุรกิจขนส่งและการจัดการคลังสินค้า และธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม มีจำนวนพนักงานมากกว่า 10,000 คน

3. กลุ่มตัวอย่างหลัก คือ บุคลากรในแผนกจัดซื้อ ที่ทำงานในกระบวนการซัพพลายเชนของธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการซัพพลายเชนด้านการจัดหา (Source) กรณีศึกษานี้จะพิจารณาจากกระบวนการจัดหาเพื่อจัดเก็บ (Source Stocked Product)

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulate) คือ ผู้บังคับบัญชาซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา จะได้รับแบบประเมินสมรรถนะบุคลากรจากช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาทุกท่านจะได้รับแบบประเมินสมรรถนะบุคลากรลักษณะเดียวกันทั้งหมด หลังจากส่งข้อมูลแล้วจะมีการสื่อสารเพื่อยืนยันให้ผู้ประเมินทราบอีกครั้ง รวมถึงการอธิบายวัตถุประสงค์การประเมิน วิธีการประเมิน อธิบายการนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการประเมินผลการทำงานของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน เพื่อให้ผู้ประเมินมีความมั่นใจในการประเมินและให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง (Data Triangulate) และกำหนดระยะเวลาตอบกลับการประเมินภายใน 2 สัปดาห์ หากการตรวจสอบข้อมูลของผู้วิจัย (Investigation Triangulate) ซึ่งเป็นผู้รวบรวมข้อมูลพบว่าผู้ประเมินตอบแบบประเมินไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง จะมีการติดต่อกลับไปยังผู้ประเมินโดยตรง เพื่ออธิบายให้ผู้ประเมินเข้าใจอีกครั้ง ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลที่เก็บรวมรวมนั้นมีความถูกต้องแม่นยำ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือ

5. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการศึกษารูปแบบและการดำเนินธุรกิจของบริษัทกรณีศึกษาเพื่อให้เข้าใจการดำเนินธุรกิจของบริษัทกรณีศึกษาในภาพรวม ศึกษารูปแบบในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในซัพพลายเชนของบริษัทกรณีศึกษา โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง SCOR ได้แก่ การกำหนดเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น 5 ระดับ และการพิจารณาลักษณะการทำงานให้สอดคล้องกับกระบวนการในซัพพลายเชนตามแบบจำลอง SCOR โดยจากการสรุปผลการประเมินจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง SCOR แสดงรายละเอียดของขั้นตอนการประเมินสมรรถนะบุคลากร ดังภาพที่ 1

KKBS JOURNAL
of Business Administration and Accountancy
วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Vol. 3 No. 3 September - December 2019



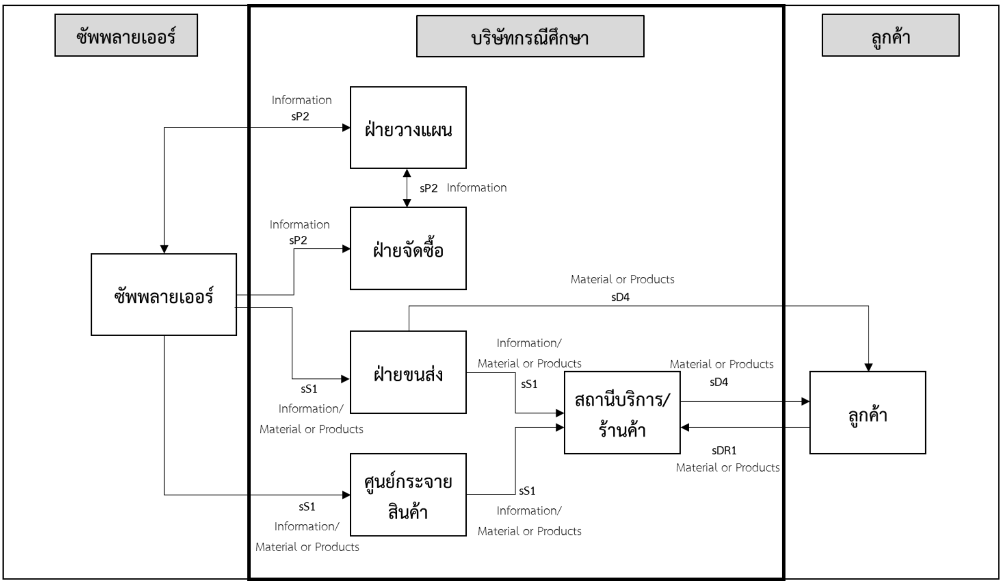
ภาพที่ 1 ขั้นตอนการประเมินสมรรถนะบุคลากรบริษัทกรณีศึกษา

รูปแบบและการดำเนินธุรกิจของบริษัทกรณีศึกษา

ธุรกิจส่งและค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง เริ่มจากการประกอบธุรกิจขนาดเล็กที่เน้นให้บริการภายในชุมชน เมื่อกิจการมีความเติบโตและได้เริ่มเข้าสู่การจดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนที่มีทุนจดทะเบียนประมาณ 1.6 พันล้านบาท ปัจจุบันมีสถานีบริการน้ำมันทั่วประเทศมากกว่า 1,000 สถานี มีคลังน้ำมันกระจายอยู่ทุกภูมิภาคของไทยกว่า 10 คลัง มีจำนวนพนักงานมากกว่า 10,000 คน กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจ คือผู้ค้าส่งน้ำมัน ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันอิสระ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ต้องการใช้น้ำมันเชื่อเพลิงในการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการด้านพลังงานอย่างครบวงจรคือการมีธุรกิจย่อยหลายประเภท เช่น ธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงและแก๊ส ธุรกิจพลังงานทดแทน ศูนย์บริการและซ่อมบำรุงรถยนต์ ธุรกิจขนส่งและการจัดการคลังสินค้า และธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น การดำเนินงานของธุรกิจจึงครอบคลุมทุกกระบวนการในซัพพลายเชน ตั้งแต่การวางแผน การจัดซื้อ การผลิต การจัดส่ง รวมถึง

การรับสินค้าส่งคืนจากลูกค้าหากพบความเสียหายต่างๆ โดยกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันของแต่ละฝ่ายในธุรกิจของบริษัทกรณีศึกษาสามารถนำมาสร้างแผนภาพซัพพลายเชนที่สอดคล้องกับแบบจำลอง SCOR ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ซัพพลายเชนบริษัทกรณีศึกษา

จากแผนภาพซัพพลายเชนของบริษัทกรณีศึกษาที่เชื่อมโยงกระบวนการทำงานของฝ่ายต่างๆ และระบุรหัสให้สอดคล้องกับแบบจำลอง SCOR พบว่า สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ซัพพลายเออร์ การดำเนินงานของบริษัทกรณีศึกษา และลูกค้า โดยแต่ละส่วนดำเนินกระบวนการที่เชื่อมโยงกัน ดังนี้

1. บริษัทกรณีศึกษากับกับซัพพลายเออร์ ดำเนินกระบวนการซัพพลายเชนด้านการวางแผนและด้านการจัดหา
2. ฝ่ายต่างๆ ในบริษัทกรณีศึกษา ดำเนินกระบวนการซัพพลายเชนด้านการวางแผน ด้านการจัดหา ด้านการจัดส่ง และการรับสินค้าส่งคืนจากลูกค้า
3. บริษัทกรณีศึกษากับลูกค้า ดำเนินกระบวนการซัพพลายเชนด้านการจัดส่ง และการรับสินค้าส่งคืนจากลูกค้า

รูปแบบในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในซัพพลายเชนของบริษัทกรณีศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง SCOR

1. การกำหนดเกณฑ์การประเมินตามแบบจำลอง SCOR แบ่งเป็น 5 ระดับ

การประเมินสมรรถนะบุคลากรในซัพพลายเชนของบริษัทกรณีศึกษา กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งได้กำหนดระดับคะแนนของเกณฑ์การประเมินตามแบบจำลอง SCOR เทียบกับระดับการทำงานของผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการพิจารณาของธุรกินั้นๆ ตามความเหมาะสม โดยบริษัทกรณีศึกษามีบุคลากร 3 ระดับ คือ

1) ระดับ C หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ แบ่งเป็น 5 ขั้น ตั้งแต่ขั้นต่ำสุด (C1) ไปจนถึงขั้นสูงสุด (C5)

2) ระดับ B หมายถึง ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน พนักงานระดับหัวหน้างานและระดับผู้จัดการ แบ่งเป็น 5 ขั้น ตั้งแต่ขั้นต่ำสุด (B1) ไปจนถึงขั้นสูงสุด (B5)

3) ระดับ A หมายถึง ระดับกรรมการและรองผู้จัดการ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจในการตัดสินใจ แบ่งเป็น 3 ขั้น ตั้งแต่ขั้นต่ำสุด (A1) ไปจนถึงขั้นสูงสุด (A3)

จากการแบ่งบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษา จึงพิจารณาแบ่งบุคลากรออกเป็น 5 ระดับตามแบบจำลอง SCOR ดังตารางที่ 2

2. การพิจารณาลักษณะการทำงานของบริษัทกรณีศึกษา ให้สอดคล้องกับกระบวนการในซัพพลายเชนตามแบบจำลอง SCOR

การประเมินสมรรถนะบุคลากรจะต้องพิจารณาว่าลักษณะการทำงานในปัจจุบันของบริษัทกรณีศึกษานั้นสอดคล้องกับกระบวนการทำงาน (Level 3) กระบวนการใดในซัพพลายเชนตามแบบจำลอง SCOR เนื่องจากกระบวนการทำงาน (Level 3) จะเชื่อมโยงกับทักษะการทำงานบุคลากรที่เป็นทักษะพื้นฐานและจำเป็นต่อการทำงานในกระบวนการนั้นๆ

2.1 การระบุกระบวนการทำงาน (Level 3) ในซัพพลายเชน กรณีศึกษานี้จะพิจารณาจากกระบวนการจัดหาเพื่อจัดเก็บ (Source Stocked Product) โดยจากภาพซัพพลายเชนเป็นการทำงานของศูนย์กระจายสินค้าที่จัดหาสินค้าจากซัพพลายเออร์เพื่อจัดเก็บ มีขั้นตอนการทำงานในกระบวนการ Level 3 ประกอบด้วย 5 กระบวนการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 เกณฑ์การประเมินตามแบบจำลอง SCOR เทียบกับระดับการทำงานของบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษา

ระดับ	คุณลักษณะบุคลากร	ระดับของบุคลากร
Expert (5)	ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความเข้าใจในสถานการณ์ของธุรกิจ สามารถใช้ประสบการณ์ที่มีกำหนดทิศทาง การดำเนินงานอย่างชัดเจน รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนได้	A 1-2
Proficient (4)	ผู้ชำนาญงาน ที่มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวเนื่อง และมีความรู้ในงานนั้น เข้าใจงานทั้งหมดในภาพรวม และจัดลำดับความสำคัญเพื่อดำเนินงานตามสถานการณ์ได้	B 5
Competent (3)	มีความเข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน และจัดลำดับความสำคัญของการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้	B 3-4
Beginner (2)	มีทักษะเบื้องต้นพอสามารถทำงานได้ แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องการเข้าใจการทำงาน หรือการแก้ปัญหาการทำงาน	B 1-2
Novice (1)	พนักงานใหม่ที่เพิ่งเข้ามาทำงาน ต้องทำงานตามคู่มือคำแนะนำ หรือข้อกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด	C 1-5

ตารางที่ 3 การระบุกระบวนการทำงาน (Level 3) ในซัพพลายเชน

กระบวนการ (Level 1)	กระบวนการ (Level 2)	กระบวนการ (Level 3)
การจัดหา (sS-Source)	sS1 - Source Stocked Product	sS1.1 - Schedule Product Deliveries sS1.2 Receive Product sS1.3 Verify Product sS1.4 Transfer Product sS1.5 Authorize Supplier Payment

2.2 การเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน (Level 3) ของบริษัทกรณีศึกษากับทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills) โดยแบบจำลอง SCOR ได้มีคำแนะนำเกี่ยวกับมาตรฐานด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาบุคลากรที่ทำงานในซัพพลายเชน ยกตัวอย่างกระบวนการทำงาน (Level 3) จากกระบวนการจัดหาเพื่อจัดเก็บของบริษัทกรณีศึกษา ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน (Level 3) ของบริษัทกรณีศึกษากับทักษะการทำงานบุคลากร

กระบวนการทำงาน (Level 3)	**ทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills)**
sS1.1 - Schedule Product Deliveries	HS.0012 - Benchmarking
	HS.0035 - Delivery Balancing
	HS.0048 – Forecasting
	HS.0069 - Logistics Management
	HS.0074 - Master Scheduling
	HS.0080 - MSDS/CoC/BoL/ Environmental Interpretation
	HS.0083 - Order Management
	HS.0093 - Prioritization
	HS.0094 – Procurement
	HS.0103 - Production Scheduling
	HS.0135 - Solicitation/Competitive Bidding Process
	HS.0139 - Supplier Relationship Management (SRM)

ตารางที่ 4 การเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน (Level 3) ของบริษัทกรณีศึกษากับทักษะการทำงานบุคลากร (ต่อ)

กระบวนการทำงาน (Level 3)	ทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills)
sS1.2 - Receive Product	HS.0001 - 3-way Receiving Match
	HS.0009 - Bar Code Handling/RFID (if available)
	HS.0027 - Cross Docking
	HS.0033 - Data Management
	HS.0034 - Discrepancy Reporting and Resolution
	HS.0046 - ERP Systems
	HS.0049 - ID & Damage Inspection
	HS.0058 - Inventory Management
	HS.0066 - Legislation and Standards
	HS.0069 - Logistics Management
	HS.0071 - Logistics/Freight
	HS.0080 - MSDS/CoC/BoL/Environmental Interpretation
	HS.0106 - Property Control and Disposition
	HS.0119 - Return Management
	HS.0139 - Supplier Relationship Management (SRM)

ตารางที่ 4 การเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน (Level 3) ของบริษัทกรณีศึกษากับทักษะการทำงานบุคลากร (ต่อ)

กระบวนการทำงาน (Level 3)	ทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills)
sS1.3 - Verify Product	HS.0002 - Acceptance Testing
	HS.0009 - Bar Code Handling/RFID (if available)
	HS.0033 - Data Management
	HS.0034 - Discrepancy Reporting and Resolution
	HS.0049 - ID & Damage Inspection
	HS.0080 - MSDS/CoC/BoL/Environmental Interpretation
	HS.0081 - Office Automation Tools
	HS.0106 - Property Control and Disposition
	HS.0108 - Quality Management
	HS.0112 - Requirements Acceptance Criteria
	HS.0113 - Requirements Allocation
	HS.0114 - Requirements Change Control & Change Notification
	HS.0115 - Requirements Criteria, Verification Methods & tools
	HS.0116 - Requirements Defect Notification
	HS.0117 - Requirements Justification / Rationale
	HS.0118 - Requirements Syntax, Attributes, & Baselines
	HS.0119 - Return Management

ตารางที่ 4 การเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน (Level 3) ของบริษัทกรณีศึกษากับทักษะการทำงานบุคลากร (ต่อ)

กระบวนการทำงาน (Level 3)	**ทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills)**
sS1.4 - Transfer Product	HS.0155 - Verification Strategies HS.0009 - Bar Code Handling/RFID (if available) HS.0033 - Data Management HS.0034 - Discrepancy Reporting and Resolution HS.0046 - ERP Systems HS.0058 - Inventory Management HS.0065 - Lean Manufacturing HS.0066 - Legislation and Standards HS.0069 - Logistics Management HS.0079 - MRP Systems HS.0080 - MSDS/CoC/BoL/Environmental Interpretation HS.0086 - Packaging HS.0106 - Property Control and Disposition HS.0108 - Quality Management HS.0119 - Return Management HS.0139 - Supplier Relationship Management (SRM)
sS1.5 - Authorize Supplier Payment	HS.0019 - Change Notice Development HS.0022 - Contract Management HS.0024 - Cost/Price Analysis HS.0034 - Discrepancy Reporting and Resolution HS.0074 - Master Scheduling HS.0139 - Supplier Relationship Management (SRM)

***ตารางดัดแปลงมาจาก SCOR Handbook V.12 (2018)*

จากการเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน (Level 3) ของบริษัทกรณีศึกษากับทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills) ตามแบบจำลอง SCOR เมื่อนำทักษะการทำงานบุคลากรมาเรียงตามรหัสและตัดทักษะที่ซ้ำซ้อนกันออก พบว่า มีมาตรฐานด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทำงานในซัพพลายเชน จำนวน 41 ทักษะ ทั้งนี้ บริษัทกรณีศึกษาได้มีการทบทวนเพื่อพิจารณาบางทักษะที่ผู้บริหารมีความเห็นว่าไม่สอดคล้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงานจริงของธุรกิจออก จึงทำให้มีทักษะที่ใช้ประเมินการทำงานบุคลากรในฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 17 ทักษะ

2.2.3 การประเมินบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษา โดยนำความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทำงานในซัพพลายเชน จำนวน 17 ทักษะตามคำแนะนำของแบบจำลอง SCOR ข้างต้นนี้ ไปใช้ประเมินบุคลากร กรณีศึกษานี้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา มีรูปวิธีการประเมิน ดังนี้

(1) จัดกลุ่มบุคลากรที่ทำงานในซัพพลายเชนของบริษัทกรณีศึกษาเป็น 5 ระดับ ที่มีความสอดคล้องกับเกณฑ์คะแนน 5 ระดับของแบบจำลอง SCOR

(2) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับ 4 จะสามารถเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับ 1-3 ได้

(3) การประเมินบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษา คือ บุคลากรที่ถูกประเมินจะต้องได้คะแนนสูงกว่าหรือเท่ากับเกณฑ์ที่กำหนด เช่น ผู้ถูกประเมินเป็นบุคลากรระดับ B2 ดังนั้น จะต้องได้คะแนนการประเมินแต่ละทักษะมากกว่าหรือเท่ากับ 2 คะแนน หมายถึงบุคลากรท่านนั้นมีทักษะการทำงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในซัพพลายเชน และหากบุคลากรท่านนั้นมีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์หรือได้ต่ำกว่า 2 คะแนน หมายถึง บุคลากรท่านนั้นมีทักษะการทำงานที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในซัพพลายเชน ควรได้รับการพัฒนา

บริษัทกรณีศึกษากำหนดให้ผู้ถูกประเมินเป็นบุคลากรระดับ B2 มีเกณฑ์คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน ดังนั้น บุคลากรควรได้คะแนนการประเมินแต่ละทักษะมากกว่าหรือเท่ากับ 2 คะแนน ตัวอย่างการประเมินดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การประเมินบุคลากรที่ทำงานในซัพพลายเชนของบริษัทกรณีศึกษา

ลำดับที่	**ทักษะการทำงาน**	**คะแนนประเมิน**	**เกณฑ์คะแนน**	**ผลต่างคะแนน**
1	HS.0001 - 3-way Receiving Match	2	2	0
2	HS.0012 - Benchmarking	3	2	1
3	HS.0022 - Contract Management	0	2	**-2**
4	HS.0033 - Data Management	1	2	**-1**
5	HS.0034 - Discrepancy Reporting and Resolution	0	2	**-2**
6	HS.0035 - Delivery Balancing	2	2	0
7	HS.0048 – Forecasting	3	2	1
8	HS.0058 - Inventory Management	3	2	1
9	HS.0069 - Logistics Management	2	2	0
10	HS.0074 - Master Scheduling	4	2	2
11	HS.0080 - MSDS/CoC/BoL/ Environmental Interpretation	0	2	**-2**
12	HS.0083 - Order Management	0	2	**-2**
13	HS.0093 - Prioritization	2	2	0
14	HS.0094 – Procurement	4	2	2
15	HS.0108 - Quality Management	2	2	0
16	HS.0135 - Solicitation/Competitive Bidding Process	3	2	**1**
17	HS.0139 - Supplier Relationship Management (SRM)	4	2	2

**แบบจำลอง SCOR มีทักษะที่เป็นมาตรฐานสำหรับการทำงานของบุคลากรทั้งหมด 193 ทักษะ

(4) การสรุปผลการประเมินบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษา จากการประเมินบุคลากรระดับ B2 ซึ่งมีเกณฑ์คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน ดังนั้น บุคลากรควรได้คะแนนการประเมินแต่ละทักษะมากกว่าหรือเท่ากับ 2 คะแนน หากได้คะแนนต่ำกว่า 2 คะแนน ควรได้รับการพัฒนาบุคลากร (Human Training) ผลจากการประเมินบุคลากรทั้ง 17 ทักษะ พบว่า บุคลากรมีทักษะที่ได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์หรือต่ำกว่า 2 คะแนน อยู่ทั้งหมด 5 ทักษะ จึงควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเหมาะสมต่อไป

3. การพัฒนาแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษา โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง SCOR

จากการเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน (Level 3) ของบริษัทกรณีศึกษากับทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills) ตามแบบจำลอง SCOR จะทำให้ได้ทักษะที่เป็นมาตรฐานในการทำงานของบุคลากรในซัพพลายเชน เพื่อใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งหากผู้รับการประเมินมีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดควรได้รับการพัฒนาบุคลากร (Human Training) จากตัวอย่างการประเมิน พบว่า บุคลากรมีทักษะที่ได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์หรือต่ำกว่า 2 คะแนน อยู่ทั้งหมด 5 ทักษะ โดยแบบจำลอง SCOR ได้มีคำแนะนำที่เป็นมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่มีความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานในซัพพลายเชน ซึ่งทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills) จะเชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคลากร (Human Training) แสดงตัวอย่างดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเชื่อมโยงทักษะการทำงานบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากร

ลำดับที่	ทักษะการทำงานบุคลากร	การพัฒนาบุคลากร
1	HS.0022 - Contract Management	HT.0028 - Contract Management HT.0030 - Contracting for Supply Professionals HT.0038 - CTL HT.0051 - Equipment & Machine Usage Certification (Truck & Lifting Equipment) HT.0114 - Quality Management Systems HT.0123 - Safety and Environmental Management (Industry Specific, Company Specific and Country Specific)

ตารางที่ 5 การเชื่อมโยงทักษะการทำงานบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากร (ต่อ)

ลำดับที่	ทักษะการทำงานบุคลากร	การพัฒนาบุคลากร
		HT.0145 - Supply Chain Security
2	HS.0033 - Data Management	HT.0006 - APICS CPIM HT.0046 - Engineering HT.0052 - ERP System Training HT.0080 - ISO Certification HT.0098 - MRP Systems training HT.0133 - Six Sigma Greenbelt HT.0135 - Software Training Programs (Depends on Software)
3	HS.0034 - Discrepancy Reporting and Resolution	HT.0009 - Basic and Advanced Business HT.0026 - Company Policies, Mission and Strategy, Business Conduct HT.0046 - Engineering HT.0052 - ERP System Training HT.0060 - Forecasting Techniques HT.0080 - ISO Certification HT.0095 - Mechanic Certification HT.0101 - NDT HT.0109 - Product Specific Training HT.0134 - Six Sigma Yellow belt HT.0145 - Supply Chain Security
4	HS.0080 - MSDS/CoC/ BoL/ Environmental Interpretation	HT.0028 - Contract Management HT.0064 - General Procurement & Subcontracting HT.0087 - Legal Rules HT.0108 - Procurement/ Subcontracting On Job Training HT.0132 - Six Sigma Certification

ตารางที่ 5 การเชื่อมโยงทักษะการทำงานบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากร (ต่อ)

ลำดับที่	ทักษะการทำงานบุคลากร	การพัฒนาบุคลากร
5	HS.0083 - Order Management	HT.0003 - Advanced Negotiations/ Collaborative Planning HT.0025 - Communicating Customer & Supplier Information HT.0033 - Cost/Price Analysis HT.0047 - Enterprise & Material Resource Planning Systems HT.0049 - Enterprise Strategic Business Rules HT.0056 - Federal/National/ International Regulatory Compliance HT.0084 - Lean Manufacturing Training HT.0108 - Procurement/ Subcontracting On Job Training HT.0112 - Project Management HT.0127 - SCOR-P Certification HT.0128 - SCORmark HT.0157 - APICS Principles of Distribution and Logistics HT.0161 - APICS Principles of Operations Planning

จากผลการประเมินทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills) ของบริษัทกรณีศึกษา สามารถนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร Human Resource Development Plan (HRD Plan) เนื่องจากการประเมินบุคลากรตามแบบจำลอง SCOR ได้มีคำแนะนำด้านทักษะและความรู้มาตรฐานที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่เชื่อมโยงกับทุกกระบวนการในซัพพลายเชน ซึ่งกรณีศึกษานี้บุคลากรที่มีสมรรถนะต่ำกว่าเกณฑ์ เมื่อนำทักษะและความรู้มาตรฐานมาเรียงตามรหัส

และตัดข้อที่ซ้ำกันออกไปนั้น พบว่า มีทักษะและความรู้มาตรฐานที่บุคลากรควรได้รับการพัฒนา 37 ด้าน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการทำงาน ความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจและความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การพัฒนาบุคลากร (Human Training)

ลำดับที่	การพัฒนาบุคลากร
1	HT.0003 - Advanced Negotiations/Collaborative Planning
2	HT.0006 - APICS CPIM
3	HT.0009 - Basic and Advanced Business
4	HT.0025 - Communicating Customer & Supplier Information
5	HT.0026 - Company Policies, Mission and Strategy, Business Conduct
6	HT.0028 - Contract Management
7	HT.0030 - Contracting for Supply Professionals
8	HT.0033 - Cost/Price Analysis
9	HT.0038 - CTL
10	HT.0046 - Engineering
11	HT.0047 - Enterprise & Material Resource Planning Systems
12	HT.0049 - Enterprise Strategic Business Rules
13	HT.0051 - Equipment & Machine Usage Certification (Truck & Lifting Equipment)
14	HT.0052 - ERP System Training
15	HT.0056 - Federal/National/ International Regulatory Compliance
16	HT.0060 - Forecasting Techniques
17	HT.0064 - General Procurement & Subcontracting
18	HT.0080 - ISO Certification
19	HT.0084 - Lean Manufacturing Training

ตารางที่ 6 การพัฒนาบุคลากร (Human Training) (ต่อ)

ลำดับที่	การพัฒนาบุคลากร
20	HT.0087 - Legal Rules
21	HT.0095 - Mechanic Certification
22	HT.0098 - MRP Systems Training
23	HT.0101 - NDT
24	HT.0108 - Procurement/ Subcontracting On Job Training
25	HT.0109 - Product Specific Training
26	HT.0112 - Project Management
27	HT.0114 - Quality Management Systems
28	HT.0123 - Safety and Environmental Management (Industry Specific, Company Specific and Country Specific)
29	HT.0127 - SCOR-P Certification
30	HT.0128 - SCORmark
31	HT.0132 - Six Sigma Certification
32	HT.0133 - Six Sigma Greenbelt
33	HT.0134 - Six Sigma Yellow belt
34	HT.0135 - Software Training Programs (Depends on Software)
35	HT.0145 - Supply Chain Security
36	HT.0157 - APICS Principles of Distribution and Logistics
37	HT.0161 - APICS Principles of Operations Planning

อภิปรายผล

จากกรณีศึกษานี้ บริษัทมหาชนที่ประยุกต์ใช้กระบวนการซัพพลายเชนตามแบบจำลอง SCOR สามารถใช้เป็นแนวทางในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในซัพพลายเชนและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้บรรลุตามเป้าหมายของซัพพลายเชนและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ การประเมินสมรรถนะบุคลากรมีวิธีการประเมินหลายวิธี ดังเช่น ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ (2549) ได้เสนอวิธีการกำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กร ซึ่งสามารถแต่งตั้งคณะทำงานภายในองค์กรขึ้นมาเพื่อศึกษาและพัฒนาสมรรถนะ แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน คือ (1) การเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ (2) ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กร (3) การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ (4) การพัฒนาระบสมรรถนะ (5) รวบรวมและจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ และ (6) การสื่อสารและการประเมินสมรรถนะตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะ โดยองค์กรสามารถพิจารณาผู้ประเมินได้ตามความเหมาะสม เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือคณะกรรมการ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การประเมิน รวมถึง วรรณวิภา ไตลังคะ (2553) ได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา : ประโยชน์ ข้อจำกัด และปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า วิธีการประเมินนี้มีประโยชน์ในการหาจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุงของพนักงาน พบข้อจำกัดของการประเมินวิธีนี้ คือ เป็นวิธีการประเมินที่ใช้เวลานานและใช้งบประมาณสูง สำหรับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำให้การประเมินมีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ การให้ความสำคัญของผู้บริหาร และมีการติดตามผลความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ เทื้อน ทองแก้ว (2562) ยังมีวิธีการหรือเครื่องมือชนิดอื่นสำหรับใช้วัดสมรรถนะของบุคคล เช่น ประวัติการทำงานของบุคลากร ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องานและที่ไม่ใช่เนื้องาน การสัมภาษณ์ และผลจากศูนย์ประเมินวิชาชีพ เป็นต้น

การกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสามารถกำหนดได้หลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละองค์กร ดังงานวิจัยของ สิริภักตร์ ศิริโท และวราภรณ์ มะลิวัลย์ (2556) ที่ศึกษาการประเมินสมรรถนะบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยได้ใช้สมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานของหน่วยงานที่ทำการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักที่สำคัญ คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ส่วนสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่สำคัญ คือ ด้านทักษะการจัดตารางเรียนและตารางสอบ ด้านทักษะการจัดการทุนการศึกษา และด้านการตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา นอกจากนี้ พนิดา วัชระรังษี (2560) ได้ศึกษาสมรรถนะและคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการของผู้เรียนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยในเครือข่ายเบญจมิตร โดยใช้สมรรถนะและคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการเป็นปัจจัยในการประเมิน พบว่า ผู้เรียนมีคุณลักษณะในการเป็นผู้ประกอบการและมีสมรรถนะโดยรวมในระดับดีมาก เช่น ความรู้ แรงจูงใจ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน และอุปนิสัย เป็นต้น

จากการกำหนดวิธีประเมินสมรรถนะและการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะโดยส่วนใหญ่จะใช้ปัจจัยที่เป็นการมองภาพรวมของการทำงาน ซึ่งธุรกิจต่างๆ มีความนิยมในการนำไปใช้ เนื่องจากการประเมินมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน เช่น ความรู้ทั่วไป ประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้อง การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ เป็นต้น แต่พบข้อจำกัด คือ ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินเหล่านี้จะประเมินสมรรถนะบุคลากรในภาพรวม ทำให้มีบางปัจจัยที่ไม่สอดคล้องกับกระบวนการทำงานจริง ซึ่งแตกต่างจากปัจจัยที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรตามแบบจำลอง SCOR คือ แบบจำลอง SCOR จะมีความเชื่อมโยงกันระหว่างกระบวนการทำงานในซัพพลายเชนที่เป็นมาตรฐาน (Process) ทักษะการทำงานที่จำเป็นของบุคลากร (Human Skills) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญการทำงานแต่ละกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคลากร (Human Training) ที่ทำงานในกระบวนการซัพพลายเชนเริ่มตั้งแต่การวางแผน การจัดซื้อ การผลิต การจัดส่ง และการส่งคืน การประเมินสมรรถนะบุคลากรตามแบบจำลอง SCOR จึงทำให้บริษัทกรณีศึกษาได้ใช้ทักษะมาตรฐานของการทำงานและเป็นทักษะที่สำคัญของการทำงานแต่ละกระบวนการในการประเมินบุคลากรที่รับผิดชอบในงานนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับวิธีการทำงานจริงมากที่สุด สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างการประเมินสมรรถนะบุคคลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและตามแบบจำลอง SCOR ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความแตกต่างการประเมินสมรรถนะบุคลากรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและตามแบบจำลอง SCOR

ลำดับที่	การประเมินสมรรถนะบุคลากรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	การประเมินสมรรถนะบุคลากรตามแบบจำลอง SCOR
1	การกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินตามบริบทของแต่ละองค์กร หรือสมรรถนะประจำกลุ่มงานของหน่วยงาน	กำหนดปัจจัยในการประเมินสมรรถนะบุคลากรจากมาตรฐานตามแบบจำลอง SCOR ที่มีความเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานของบริษัทกรณีศึกษา
2	กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประเมินจากการให้ความสำคัญของผู้บริหาร	ผู้บริหารของบริษัทกรณีศึกษาพิจารณาสมรรถนะมาตรฐานที่มีความเหมาะสมกับธุรกิจจากแบบจำลอง SCOR
3	การกำหนดสมรรถนะและคุณลักษณะในการประเมินให้มีความหมายกว้างๆ เช่น ความรู้ แรงจูงใจ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นต้น	แบบจำลอง SCOR จะมีคำแนะนำด้านทักษะการทำงานที่จำเป็นของบุคลากร (Human Skills) ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับกระบวนการทำงานในซัพพลายเชนที่เป็นมาตรฐาน (Process)
4	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา เป็นวิธีการประเมินที่ใช้เวลานานและใช้งบประมาณสูง	วิธีการประเมินโดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากมีความเข้าใจลักษณะการทำงานและมีความใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานจริง
5	ไม่มีคำแนะนำด้านการพัฒนาบุคลากร	แบบจำลอง SCOR จะมีคำแนะนำด้านการพัฒนาบุคลากร (Human Training) ซึ่งเชื่อมโยงมาจากทักษะการทำงานบุคลากร (Human Skills)

นอกจากนี้การประเมินสมรรถภาพบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษา ทำให้บริษัทกรณีศึกษามีแผนพัฒนาบุคลากร (HRD Plan) ซึ่งหากบุคลากรได้รับการพัฒนาที่ดี มีทักษะที่สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยธุรกิจสามารถวัดผลการดำเนินงาน (Performance) ของธุรกิจตามแบบจำลอง SCOR ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน (Agility) ต้นทุน (Cost) และการบริหารสินทรัพย์ (Asset Management) และการทำงานที่เป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ จะส่งเสริมให้ธุรกิจมีความเติบโตมากขึ้น มีความแตกต่างจากคู่แข่ง ช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และการมีโอกาสขยายธุรกิจในตลาดและอุตสาหกรรมมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การประเมินสมรรถนะบุคลากรตามแบบจำลอง SCOR ของบริษัทกรณีศึกษานี้ สามารถนำรูปแบบการประเมินสมรรถนะบุคลากรไปประยุกต์ใช้ในการประเมินบุคลากรในซัพพลายเชนได้ เพื่อให้ทราบสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนสำหรับการพัฒนาบุคลากรต่อไป นอกจากนี้ การประเมินสมรรถนะบุคลากรสามารถทำได้หลายรูปแบบ ซึ่งกรณีศึกษานี้ได้ใช้วิธีการประเมินตามแบบจำลอง SCOR ทำให้เห็นขั้นตอนการประเมิน การกำหนดสมรรถนะ รวมถึงวิธีการประเมินสมรรถนะบุคลากรที่มีความแตกต่างจากงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

1. การประเมินสมรรถนะบุคลากรทุกฝ่ายในซัพพลายเชน สามารถนำผลการประเมินของบุคลากรที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร (HRD Plan) แบบรวมทั้งองค์กรได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีต้นทุน (Cost) ในการบริหารการจัดอบรมอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ การจัดอบรมบุคลากร (Human Training) แบบรวมทั้งองค์กร ทำให้บุคลากรที่ทำงานต่างฝ่ายกันได้รู้จักกันมากขึ้น ได้สื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำงานซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจข้อจำกัดการทำงานของฝ่ายอื่นๆ รวมถึงได้เข้าใจและเห็นความสำคัญของการทำงานที่เชื่อมโยงกันในซัพพลายเชน

2. การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำหรับผู้ที่มีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์หรือบุคลากรที่สนใจเข้าร่วมการพัฒนานั้น องค์กรสามารถใช้รูปแบบการประเมินนี้ในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ทำงานในซัพพลายเชนหลังจากผ่านการอบรมแล้ว เพื่อประเมินสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะการทำงาน และความเข้าใจกระบวนการทำงานในซัพพลายเชนที่เป็นมาตรฐานการทำงาน

3. จากข้อมูลการประเมินสมรรถนะบุคลากรของบริษัทกรณีศึกษานี้ เป็นตัวอย่างของฝ่ายจัดหาเท่านั้น ซึ่งสามารถนำวิธีการประเมินไปประยุกต์ใช้กับการทำงานในกระบวนการอื่นๆ

ของซัพพลายเชนได้ เนื่องจากแบบจำลอง SCOR มีคำแนะนำด้านทักษะและการพัฒนาบุคลากรครบทุกกระบวนการในซัพพลายเชน

4. แบบจำลอง SCOR มีคำแนะนำด้านทักษะที่จะใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรจำนวนมาก ซึ่งธุรกิจสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับแต่ละธุรกิจได้ โดยพิจารณาเฉพาะทักษะที่มีความสอดคล้องกับลักษณะการทำงานจริงของธุรกิจ เพื่อใช้ในการประเมินสมรรถนะบุคลากรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งต่อไปสามารถนำรูปแบบการประเมินสมรรถนะบุคลากร (Human Skills) ในซัพพลายเชนที่เป็นมาตรฐานตามแบบจำลอง SCOR ไปประยุกต์ใช้ในการประเมินสำหรับองค์กรต่างๆ ทั้งในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise: SME) และองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อประเมินสมรรถนะของบุคลากรและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ หรือสมรรถนะที่สอดคล้องกับงานที่ทำ สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรที่มีคุณภาพจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้แก่องค์กรได้

2. การศึกษานี้ใช้วิธีการประเมิน คือ การกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งการศึกษาในครั้งต่อไปสามารถใช้วิธีการประเมินแบบอื่นเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของผลการประเมิน เช่น การทดสอบความรู้ การประเมินตนเองแบบให้คะแนน (Rating Scale) รวมถึงการให้เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน เป็นต้น โดยใช้สมรรถนะบุคลากร (Human Skills) ในซัพพลายเชนที่เป็นมาตรฐานตามแบบจำลอง SCOR

เอกสารอ้างอิง

เทื้อน ทองแก้ว. (2562). **สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

พนิดา วัชระรังษี. (2560). สมรรถนะและคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการของผู้เรียนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยในเครือข่ายเบญจมิตร. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 3**(2), 116-126.

วรรณวิภา ไตลังคะ. (2553). การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา: ประโยชน์ ข้อจำกัดและปัจจัยแห่งความสำเร็จ. **วารสารมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 2**(2), 268-284.

สิริภักตร์ ศิริโท และวราภรณ์ มะลิวัลย์. (2556). การประเมินสมรรถนะบคุลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. **วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 10**(2), 41-60

American Production and Inventory Control Society. (2018). **Supply chain operations reference model**. Chicago: APICS.

Dario, R. (2016). **Competency measurement model**. Retrieve January 12, 2019, from http://q2016.ine.es/scientific-information/conference-programme/index.html

McMillan, D.C. (1973). Testing for competence rather than for “intelligence”. **American Psychologist, 28**(1), 1-14.

Natalie Werbitski. (2012). **A Competency Assessment Process**. Retrieve January 12, 2019, from https://slideplayer.com/slide/12191068/

Received: July 30, 2019
Revised: August 30, 2019
Accepted: September 7, 2019

KKBS JOURNAL of Business Administration and Accountancy
วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Vol. 3 No. 3 September - December 2019

ปัญหาในการนำโปรแกรม Financial Application มาใช้ในการบริหารงานการเงิน งบประมาณและการบัญชีของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

Problems in Implementing the Financial Application for Financial Management, Budgeting and Accounting of the National Anti-Corruption Commission Office

กนิษฐา ประเสริฐสม[1*] วิชชุลดา เวชกูล[2] ปิ่นประภา แสงจันทร์[2]
Kanidta Prasaersom Witchulada Vetchagool Pinprapa Sangchan

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานจากการนำโปรแกรมทางการบัญชี Financial Application มาใช้ในการบริหารการเงิน งบประมาณและการบัญชี ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปรามปราบการทุจริตแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานที่ใช้โปรแกรม Fin App ทั้งหมด 160 ราย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามสูงถึง 124 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 ผลการศึกษาพบว่ามีปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นปัญหาด้านบุคลากรมากที่สุด เนื่องจากมีผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้คำแนะนำการใช้งานโปรแกรม Fin App ไม่เพียงพอรวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอื่นๆ มากเกินไป ปัญหาที่พบรองลงมา คือด้านคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงานไม่มีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมงานทั้งหมดและไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ขาดรายละเอียดตัวอย่างประกอบในการบันทึกข้อมูล นอกจากนี้ยังพบปัญหาจากการใช้งาน Fin App ในระบบงานย่อย ด้านการเงิน งบประมาณ และบัญชีด้วย

[1]นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
[2]อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
[*]Corresponding Author e-mail: kanidta1270@gmail.com

ผู้วิจัยเสนอให้หน่วยงานบริหารการคลังจัดอบรมการใช้โปรแกรมให้ผู้ปฏิบัติงานและมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานในการติดต่อผู้ดูแลโปรแกรม โดยอาจเพิ่มช่องทางการติดต่อหรืออาจพิจารณาเพิ่มจำนวนผู้ดูแลโปรแกรมให้เพียงต่อจำนวนผู้ปฏิบัติงานโปรแกรม Fin App รวมถึงปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติให้เป็นปัจจุบัน ง่ายต่อการทำความเข้าใจและควรมีตัวอย่างประกอบรายละเอียดการปฏิบัติงานและให้ครอบคลุมการทำงานโดยรวมและระบบงานย่อยทั้งด้านการเงิน งบประมาณ และบัญชี นอกจากนี้อาจยกตัวอย่างข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในโปรแกรมที่อาจเกิดขึ้นหรือควรระวังและวิธีการแก้ไขที่ถูกต้องเหมาะสมด้วย

คำสำคัญ : โปรแกรมทางการบัญชี Financial Application สำนักงาน ป.ป.ช.

Abstract

The objective of the research is to study problems about usage of Fin App that is accounting software deployed in the National Anti-Corruption Commission for financial, budgeting and accounting administration. The outcome of the research will be used to determine appropriate solutions. A survey was developed, and 160 of questionnaires were distributed amongst operating employees. Responses were received from 124 operating staffs or approximately 77.50 percent of the total questionnaires. Overall, the Fin App users reported the problems were at high level. The most frequent problem is centred on human resources due to the shortage of operating staff and IT staff who support the Fin App usage. In addition, the operating staffs had excessive duties and responsibilities in other areas. The second biggest problem is the operations manual.It lacks step-by-step details of the procedure and is not up to date. For example, the operations manual does not give examples of the data recording procedure. The findings also show that there were problems related to the subsystem of the finance, budgeting and accounting.

We propose that the Finance Division should provide operating staff training on software usage and continuous follow-up. They should offer easy access to the support team of Fin App software. This can be accomplished either by increasing the number of contact channels or boosting a ratio of the support staff and

the operating staff who are Fin App users. Additionally, the operations manual should be periodically reviewed and updated, easy to understand, and provide supplementary examples of the operation, and cover the overall procedure and the sub-procedure of the finance, budgeting and accounting. Moreover, the manual should give examples of errors or precautions together with their correct and appropriate solutions.

Keyword : Accounting Software Financial Application The National Anti-Corruption Commission Office

บทนำ

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) คือระบบที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงิน (Financial Data) ให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้ใช้ข้อมูล (พลพธู ปียวรรณ และ กัญนิภัทธิ์ นิธิโรจน์ธนัท, 2557) และระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นระบบรวบรวมข้อมูลประมวลผลและสื่อสารข้อมูลทางการเงินของธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายบันทึกผลกระทบทางการเงินของการทำธุรกรรมของบริษัทและกระจายข้อมูลการทำธุรกรรมไปยังบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการเพื่อประสานงานสำคัญหลายอย่าง (Hall, 2012) การพัฒนาชุดคำสั่งโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่มีความแตกต่างกันออกไป โดยทั่วไปแล้วระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้ถูกออกแบบขึ้นเพื่อ (1) ส่งเสริมการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของบริษัทโดยผู้บริหาร (Stewardship Function Supporting) (2) ส่งเสริมให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่สามารถใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ความคุ้มค่า) และประสิทธิผล (บรรลุวัตถุประสงค์) และ (3) สนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในด้านของการบัญชีนั้น ระบบสารสนเทศทางการบัญชีทำหน้าที่หลักในการบันทึกและประมวลผลทำให้กิจการสามารถทำบัญชีได้รวดเร็วขึ้น โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้พัฒนาและถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงิน ปัจจุบันการพัฒนาชุดคำสั่งสำเร็จรูปหรือชุดคำสั่งเฉพาะจะขึ้นอยู่กับความต้องการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสมกับการใช้งานขององค์กรสิ่งสำคัญและจำเป็นจะต้องมีการเตรียมความพร้อม คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลขององค์กร ด้านบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทักษะและความเข้าใจในขีดความสามารถและศักยภาพของโปรแกรมที่นำมาใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพ

ด้านเครื่องอุปกรณ์และฮาร์ดแวร์ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานกับชุดคำสั่งและระบบต่างๆ ที่ทำให้ฮาร์ดแวร์ทำงานตามความต้องการ ด้านงบประมาณเพื่อพัฒนาให้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีประสบความสำเร็จ และด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศเป็นระเบียบถูกต้อง (ชาลินี บุญยะศัพท์, 2556) โปรแกรมสำเร็จรูปทุกโปรแกรมที่สร้างขึ้นหรือนำมาใช้งานในช่วงระยะแรกๆ นั้นย่อมมีข้อผิดพลาดหรือปัญหาเกิดขึ้นและโปรแกรมที่เหมาะสมและใช้ได้ดีกับองค์กรหนึ่งอาจจะเป็นโปรแกรมที่มีปัญหามากมายสำหรับอีกองค์กรหนึ่งได้ และระบบสารสนเทศในมุมมองของนักบัญชี Hall (2012) กล่าวว่านักบัญชีในฐานะผู้ใช้ระบบสารสนเทศจะต้องสามารถถ่ายทอดความต้องการไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีออกแบบระบบได้อย่างชัดเจนและควรมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาโปรแกรมเพื่อให้แน่ใจว่าการออกแบบระบบที่เหมาะสมต่อองค์กร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดได้เริ่มนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ที่มีชื่อเรียกว่า โปรแกรม Fin App มาใช้ในการบริหารการเงินงบประมาณและการบัญชีของสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด แทนการทำงานด้วยระบบมือเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อย่างไรก็ดี จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเบื้องต้นพบว่า การติดตั้งและการนำโปรแกรม Fin App มาใช้นั้น นำมาซึ่งปัญหาในการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานโปรแกรม ส่งผลให้เกิดข้อขัดข้องในแนวทางปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลที่มีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด นอกจากนี้ยังพบปัญหาที่เกิดจากการปิดการใช้งานโปรแกรมเพื่อปรับปรุงโปรแกรมส่งผลให้และสำนักงาน ป.ป.ช. บางจังหวัดไม่สามารถปิดบัญชีได้ หรือเกิดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล รวมถึงข้อมูลของรายงานต่างๆ ไม่ครบถ้วน จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแม้ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อย่างมีสาระสำคัญและต้องการแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน แต่ก็ยังไม่มีผู้ใดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการศึกษาเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจึงได้ศึกษาปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม Fin App เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานโปรแกรม Fin App โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาปัญหาจากการใช้งานโปรแกรมจากผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขและลดปัญหาจากการปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App ของสำนักงาน ป.ป.ช. ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อระบุปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการนำโปรแกรม Fin App มาใช้ในการบริหารการเงิน งบประมาณและการบัญชีของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด นำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้โปรแกรม

ทบทวนวรรณกรรม

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแต่ละโปรแกรมมีข้อดีข้อเสียต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทของผู้ใช้งาน ดังนั้นโปรแกรมที่เหมาะสมและใช้ได้ดีกับองค์กรหนึ่งอาจจะเป็นโปรแกรมที่มีปัญหามากมายสำหรับอีกองค์กรหนึ่งได้ เนื่องจากกระบวนการทำงานและภารกิจผู้ใช้งานแต่ละที่มีความแตกแตกต่างกัน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีบางโปรแกรมถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อใช้งานในเฉพาะองค์กรนั้นที่เดียว (Vertical Package) เช่น โปรแกรมที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อให้มีการใช้งานในองค์กรโรงพยาบาล หรือในธุรกิจโรงแรมเท่านั้น ตามทัศนคติของผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่อความมีประสิทธิผลของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีกล่าวคือ ผู้ใช้งานมักจะคาดหวังว่า การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในการทำบัญชีการเงินจะส่งผลให้กระบวนการ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลรายการค้าจะเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้นและถูกต้องขึ้น เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องกว่าการใช้มือคนทำมากมาย (ชุติมา คล่องประทีปผล, 2550)

พลพธู ปียวรรณ และกัญนิภัทธิ์ นิธิโรจน์ธนัท (2557) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะเชิงคุณภาพที่ดีของสารสนเทศทางการบัญชี ประกอบด้วยคุณลักษณะดังนี้ คือ (1) ความมีสาระสำคัญ (Relevance) ของข้อมูล ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการใช้ข้อมูลของแต่ละผู้ใช้เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจของเรา (2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) เอกสารสนับสนุนความถูกต้องของข้อมูล (3) ความครบถ้วน (Completeness) นั่นคือ สารสนเทศที่ดีควรมีความพอดีถ่วงดุลระหว่างคุณลักษณะของสารสนเทศ (4) ความรวดเร็วทันเวลาต่อการตัดสินใจ (Timeliness) ข้อมูลที่ดีจะต้องทันต่อเหตุการณ์ไม่ล้าสมัย ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลในเวลาที่ต้องการโดยไม่ทำให้เสียโอกาส (5) ความเข้าใจง่าย (Simple Format) รูปแบบของข้อมูลในการนำเสนอต้องเข้าใจง่าย (6) สามารถตรวจทานได้ (Verifiability) ข้อมูลที่ได้รับมาจากการประมวลผลมาจากหลายๆ แหล่งทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นจึงต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องความน่าเชื่อถือและแหล่งที่มาของข้อมูล และ (7) ความคุ้มทุน (Cost Effectiveness) กล่าวคือ ข้อมูลที่ได้นั้นสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ประโยชน์ได้ทันเวลาโดยต้องคุ้มค่ากับการลงทุนที่เสียไปเพื่อให้ได้ข้อมูลนั้นมา นอกเหนือจากการมีลักษณะเชิงคุณภาพที่ดีทั้ง 7 ข้อที่กล่าวมานั้น ระบบ

สารสนเทศทางการบัญชีที่ดี ควรเป็นชุดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหลักฐานของสิ่งที่เกิดขึ้นและนำเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้ ดังนั้นการควบคุมให้ข้อมูลที่จัดเก็บไว้อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตลอดเวลา ด้วยสมมติฐานดังกล่าวนี้ ความรู้ในเรื่องระบบสารสนเทศทางการบัญชีจึงควรประกอบด้วยความรู้ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ (1) ความสามารถในการนำเสนอรายงานสารสนเทศทางการเงิน (2) ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และ (3) ความสามารถในการเข้าใจระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถ นำข้อมูลออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถออกแบบและติดตั้งระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้ (พลพธู ปิยวรรณ และกัญนิภัทร์ นิธิโรจน์, 2557)

จากการทบทวนงานวิจัยยังไม่พบว่ามีการศึกษาปัญหาการใช้งานโปรแกรม Fin App มาใช้อาจเนื่องจากเป็นโปรแกรมที่สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดได้นำมาใช้ไม่นานนัก ดังนั้นจึงพบเพียงงานวิจัยที่ศึกษาโปรมแกรมอื่นที่มีลักษณะคล้ายกับโปรแกรม Fin App ในหน่วยงานส่วนราชการอื่น เช่น โปรแกรม Government Fiscal Management Information: GFMIS (นพวรรณ นาคเอี่ยม, 2551; วิไลลักษณ์ จิ้วเส้ง, 2555) โปรแกรมบัญชีคอมพิวเตอร์ E-laas (สุรัสวดี ทีเขียว, 2553) โปรแกรม Cooperative Full Pack Accounting Software: FAS (อลงกรณ์ ประจันพล, 2557) ส่วนในภาคเอกชนก็มีหลายโปรแกรมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับบัญชีการเงิน เช่น โปรแกรม Express โปรแกรม Formula โปรแกรม Easy Acc และ โปรแกรม SAP โดย นพวรรณ นาคเอี่ยม (2551) ศึกษาปัญหาการทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบมีปัญหาด้านบุคลากรเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีงานอื่นๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบมากเกินไปและผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในระบบ GFMIS ขาดการช่วยเหลือที่เพียงพอจากผู้ดูแลระบบและแหล่งช่วยเหลือแก้ไขปัญหาไม่ชัดเจน อลงกรณ์ ประจันพล (2557) พบปัญหาคู่มือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนทำความเข้าใจยาก คู่มือขาดตัวอย่างประกอบและขาดการพัฒนาคู่มืออย่างต่อเนื่อง ฝนทอง พวงประทุม (2554) ศึกษาปัญหาการทำบัญชีระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ โดยพบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ล้าสมัย ระบบอินเตอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่อพวงต่างๆ มีความล่าช้า การเชื่อมต่อสัญญานล่าช้าและหลุดบ่อย และวิไลลักษณ์ จิ้วเส้ง (2555) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มาใช้ กรณีศึกษา กรมประมง พบปัญหาด้านบุคลากร มีจำนวนไม่เพียงพอมีการย้ายที่ทำงานบ่อยและต้องขวนขวายหาความรู้เอง ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีความล้าสมัย คุณภาพไม่ดี เครื่องพิมพ์

ชำรุดบ่อย ด้านระบบงานมีการปรับเปลี่ยนบ่อย ประมวลผลล่าช้า เข้าสู่โปรแกรมไม่ค่อยสะดวก ดังนั้นการจะค้นพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาต่างๆ แล้วหาวิธีแก้ไขย่อมเกิดขึ้นตามมาซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาโปรแกรมให้ประสบความสำเร็จต่อไป การจะค้นพบข้อผิดพลาดได้นั้นมีสองกลุ่มหลักๆ คือ ผู้สร้างโปรแกรมและผู้ใช้โปรแกรม (ชาลินี บุญยะศัพท์, 2556) โดยแนวทางการการวิเคราะห์จุดอ่อนหรือปัญหาของระบบสารสนเทศของแต่ละกระบวนการหรือที่เรียกว่า Process Flow Analysis (ชัชพล มงคลิก, 2559) จะทำให้สามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาของกระบวนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพในปัจจุบันว่ามีกิจกรรมหรือขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นซ้ำซ้อนหรือการปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้องตลอดจนการจัดลำดับขั้นตอนการทำงานไว้อย่างไม่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ หากผลจากการวิเคราะห์พบว่ายังมีกิจกรรมที่ไม่มีประสิทธิภาพนี้อยู่ให้พิจารณาปรับปรุงแก้ไข และการวิเคราะห์จุดบกพร่องของกระบวนการที่เป็นต้นเหตุให้เกิดปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศเป็นการวิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบันเฉพาะกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศตามที่ระบุไว้ในแบบสำรวจปัญหาการวิเคราะห์จึงมุ่งเน้นไปที่ขั้นตอนที่เป็นสาเหตุหรือที่มาของปัญหาเป็นหลัก ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ที่ได้อาจนำไปสู่ข้อสรุปสำหรับการปรับปรุงกระบวนการหรือการปรับปรุงระบบสารสนเทศต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาของโปรแกรมทางการบัญชีและการเงินที่มีลักษณะใกล้เคียงกับโปรแกรม Fin App ในหน่วยงานส่วนราชการอื่น เช่น โปรแกรม Government Fiscal Management Information: GFMIS (นพวรรณ นาคเอี่ยม, 2551; วิไลลักษณ์ จิ้วเส้ง, 2555) โปรแกรมบัญชีคอมพิวเตอร์ E-laas (สุรัสวดี ทีเขียว, 2553) และโปรแกรม Cooperative Full Pack Accounting Software: FAS (อลงกรณ์ ประจันพล, 2557) สามารถสรุปและจัดหมวดหมู่ของปัญหาที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นจากการนำโปรแกรม Fin App ของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดได้ 5 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากร
2. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี
3. ด้านคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน
4. ด้านกระบวนการทำงาน
5. ด้านการควบคุมการใช้โปรแกรม

ระบบงานย่อยประกอบด้วย 3 ส่วนงาน คือ

1. การเงิน
2. งบประมาณ
3. การบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App ของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ทั้ง 76 จังหวัด จำนวนทั้งหมด 194 คน โดยจำนวน 4 คน ได้ถูกสัมภาษณ์เพื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น และอีก 30 คนจากประชากรทั้งหมดถูกเลือกเป็นกลุ่มทดลอง (Try Out) เพื่อพัฒนาแบบสอบถาม ดังนั้นจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 160 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาโดยรวม 5 ด้านจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาระบบงานย่อย และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามประเภทปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือ และได้ทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App ในสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 30 คน ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.88

3. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และ สถิติเชิงอนุมาน สำหรับส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จัดลำดับค่าคะแนนระดับปัญหาไว้ 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แปลความว่า ปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แปลความว่า ปัญหาอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แปลความว่า ปัญหาอยู่ในระดับกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แปลความว่า ปัญหาอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แปลความว่า ปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการใช้โปรแกรม Fin App ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในโปรแกรม Fin App และโปรแกรมอื่นที่แตกต่างกัน ซึ่งมีตัวแปร 2 ตัวแปรขึ้นไปด้วยสถิติ F-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

ผลการวิจัย

จากประชากรทั้งหมด 160 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 ของประชากร ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 เพศหญิงจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 77.40

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	28	22.60
หญิง	96	77.40
รวมทั้งสิ้น	**124**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ระดับ ปวช./ปวส.	6	4.80
ระดับปริญญาตรี	59	47.60
ระดับปริญญาโท	59	47.60
รวมทั้งสิ้น	**124**	**100.00**
ตำแหน่งงาน		
1. นักจัดการงานทั่วไป	4	3.23
2. นักบริหารงานคลังและพัสดุ	89	71.77
3. พนักงานบริหารทั่วไป	31	25..00
รวมทั้งสิ้น	**124**	**100.00**

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงาน		
1. โปรแกรม Fin App		
ไม่เกิน 1 ปี	2	1.61
1 ปีขึ้นไปไม่เกิน 2 ปี	70	56.45
2 ปีขึ้นไป	52	41.91
รวมทั้งสิ้น	**124**	**100.00**
2. โปรแกรมอื่นๆ		
ไม่เกิน 1 ปี	72	58.06
1 ปีขึ้นไปไม่เกิน 2 ปี	23	18.55
2 ปีขึ้นไปไม่เกิน 3 ปี	20	16.13
3 ปีขึ้นไปไม่เกิน 4 ปี	7	5.65
4 ปีขึ้นไปไม่เกิน 5 ปี	0	0.00
5 ปีขึ้นไป	2	1.61
รวมทั้งสิ้น	**124**	**100.00**

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. น้อยที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ส่วนการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 สำหรับตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน นักจัดการงานทั่วไปมีจำนวนน้อยสุด คือจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 ส่วนตำแหน่งนักบริหารงานคลังและพัสดุมีจำนวนมากที่สุด 89 คน คิดเป็นร้อยละ 71.77 และรองลงมาตำแหน่งพนักงานบริหารทั่วไป 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานในโปรแกรม Fin App เฉลี่ย 2.07 ปี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.45 และมีประสบการณ์ในการทำงานในโปรแกรมอื่นเฉลี่ย 1.43 ปี โดยมากกว่าร้อยละ 58.06 มีประสบการณ์ในการทำงานในโปรแกรมอื่นไม่เกิน 1 ปี

ตารางที่ 2 ปัญหาโดยรวมของการใช้โปรแกรม Fin App

ปัญหาโดยรวมทั้ง 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. บุคลากร	3.83	0.46	มาก
2. อุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.56	0.42	มาก
3. คู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.78	0.50	มาก
4. กระบวนการทำงาน	3.45	0.60	มาก
5. การควบคุมการใช้โปรแกรม	2.69	0.57	ปานกลาง
รวม	**3.61**	**0.33**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม Fin App แต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการควบคุมการใช้โปรแกรมมีปัญหาระดับปานกลาง โดยเป็นปัญหาด้านบุคลากรมากที่สุด เนื่องจากมีผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้คำแนะนำการใช้งานโปรแกรม Fin App ไม่เพียงพอ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอื่นๆ มากเกินไป ปัญหาที่พบรองลงมา คือ ด้านคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงานไม่มีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมงานทั้งหมดและไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ขาดรายละเอียดตัวอย่างประกอบในการบันทึกข้อมูล รองลงมาด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีปัญหามาจากเครือข่าย Internet มีความล่าช้าและเกิดความล้มเหลวบ่อย และด้านกระบวนการทำงาน พบมีปัญหาขาดการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานในโปรแกรมให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติไม่ทันกำหนดเวลาและผู้ปฏิบัติงานต้องเสียเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนปัญหาด้านการควบคุมการใช้โปรแกรมมีปัญหาระดับปานกลาง เนื่องจากการจำกัดสิทธิ์ผู้ใช้งานระดับสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ข้อมูลของรหัสงบประมาณ การป้องกันการนำเข้าข้อมูลหรือแก้ไขข้อมูลจากผู้ไม่มีหน้าที่นำเข้าหรือแก้ไข ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีปัญหาจากการควบคุมการใช้โปรแกรม

ตารางที่ 3 ปัญหารายข้อจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ที่มีปัญหาระดับมากที่สุด

ปัญหาเรื่อง	ปัญหาด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. เครือข่าย Internet เกิดความล้มเหลวบ่อย	อุปกรณ์และเทคโนโลยี	4.64
2. เครือข่าย Internet มีความล่าช้า	อุปกรณ์และเทคโนโลยี	4.39
3. ผู้ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมไม่เพียงพอ	บุคลากร	4.35
4. ผู้ปฏิบัติงานมีงานด้านอื่นๆ ที่รับผิดชอบจำนวนมาก	บุคลากร	4.27
5. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญไม่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ	บุคลากร	4.21
6. ไม่มีการปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบัน	คู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.21

จากตารางที่ 3 ปัญหารายข้อจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ที่มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00) พบว่าด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี เรื่องเครือข่าย Internet เกิดความล้มเหลวบ่อย เป็นปัญหาระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.64 รวมถึงเครือข่าย Internet มีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) ในขณะที่ปัญหาผู้ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมไม่เพียงพอเป็นปัญหาด้านบุคลากร ที่มีระดับปัญหามากที่สุด รองลงมาคือผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้คำแนะนำการใช้งานโปรแกรม Fin App ไม่เพียงพอ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอื่นๆ มากเกินไป นอกจากนี้เรื่องคู่มือการปฏิบัติงาน พบว่ามีระดับปัญหามากที่สุดของด้านคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4 ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ในระบบงานย่อย

ปัญหาระบบงานย่อย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. การเงิน	4.31	0.41	มากที่สุด
2. งบประมาณ	3.83	0.27	มาก
3. บัญชี	4.39	0.57	มากที่สุด
รวม	**4.27**	**0.35**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ภาพรวมระบบงานย่อยทั้ง 3 ด้าน พบว่าภาพรวมมีปัญหาในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านบัญชีมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือด้านการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และด้านงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบปัญหาการใช้โปรแกรม Fin App ในภาพรวมจากลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในโปรแกรม Fin App และประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมอื่นที่มีความแตกต่างกัน พบว่าระดับปัญหาการใช้โปรแกรม Fin App ในภาพรวม 5 ด้าน ไม่ความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผล

ผลการศึกษาปัญหาจากการนำโปรแกรม Fin App มาใช้ในสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานจากการนำโปรแกรม Fin App มาใช้ในการบริหารการเงินงบประมาณและการบัญชี พบว่าปัญหาภาพรวมจากการใช้งานโปรแกรมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยรวม 3.61) โดยเป็นปัญหาด้านบุคลากรมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยรวม 3.83) อันเนื่องจากสำนักงาน ป.ป.ช. มีผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Fin App ไม่เพียงพอ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอื่นๆ มากเกินไป นอกจากนี้พบว่าคู่มือปฏิบัติงานไม่ได้มีการปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบันการระบุขั้นตอนและตัวอย่างประกอบในการปฏิบัติงานยังไม่ครบถ้วน สำหรับปัญหาในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีเมื่อเปรียบเทียบปัญหารายข้อทั้ง 5 ด้าน พบว่าปัญหานั้นเกิดจากเครือข่าย Internet มีความล่าช้าและเกิดความล้มเหลวบ่อยเป็นที่น่าสังเกตว่าปัญหาด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านคู่มือการปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานมีปัญหาภาพรวมจากการใช้งานโปรแกรมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการควบคุมการใช้โปรแกรม พบว่ามีระดับปัญหาปานกลาง สำหรับปัญหาในระบบงานย่อย พบว่าการบัญชีมีปัญหามากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือการเงิน (คะแนนเฉลี่ย 4.31) และงบประมาณ (คะแนนเฉลี่ย 3.83) โดยปัญหาด้านบัญชี พบว่าเรื่องการบันทึกรายการปรับปรุงและปิดบัญชี ณ สิ้นปีงบประมาณ มีขั้นตอนมากไปและไม่สามารถใช้ข้อมูลรายงานจากโปรแกรม Fin App ได้ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องจัดทำกระดาษทำการด้วยระบบมือควบคู่กันทำให้เสียเวลาในการทำงาน ในขณะที่ระบบงานย่อยด้านการเงิน พบว่าโปรแกรมยังไม่มีประสิทธิภาพที่เพียงพอ มีปัญหาการใช้เอกสารจากโปรแกรมที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น หน้าใบสำคัญไม่สามารถระบุแหล่งที่มาของเงินงบประมาณ เพื่อเลือกใช้จ่ายเงินได้ จึงทำให้ต้องระบุแหล่งงบประมาณด้วยมือแทน

ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานเพิ่มและสูญเสียเวลาที่จะปฏิบัติงานด้านอื่นๆ สำหรับปัญหาด้านงบประมาณพบว่ามีระดับปัญหาน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานย่อยอื่น อย่างไรก็ตามการจำกัดสิทธิ์ผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App ในการเพิ่มเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรหัสกิจกรรมยังเป็นปัญหาระดับมากที่สุด สำหรับปัญหาอื่นๆ จากการใช้งานโปรแกรม Fin App พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีงานที่รับผิดชอบมาก ส่งผลให้ไม่สามารถส่งงานได้ทันเวลา บุคลากรไม่เพียงพอต่องานที่ได้มอบหมายการปรับโครงสร้างหน่วยงานหรือการปรับรูปแบบการทำงานการเงินงบประมาณและการบัญชีของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดบ่อยทำให้ไม่เกิดความเชี่ยวชาญหรือการสะสมประสบการณ์ รวมถึงระบบโครงสร้างอาจยังไม่เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติงานด้านการเงิน งบประมาณและการบัญชีของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีดังต่อไปนี้ (1) ปัญหาด้านบุคลากร (2) ปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และ (3) ปัญหาด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ซึ่งปัญหาทั้ง 3 ด้านนี้ นับว่าเป็นปัญหาที่มีสาระสำคัญอย่างมาก เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับปัญหาที่พบในงานวิจัยของ นพวรรณ นาคเอี่ยม (2551) ชมพูนุช หุ่นนาค (2553) และ วิไลลักษณ์ จิ้วเส้ง (2555)

ผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวคือ องค์กรควรเตรียมความพร้อมด้วยการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกด้าน กำหนดภาระหน้าที่การปฏิบัติงานให้ชัดเจนและเหมาะสมกับตำแหน่งงานเพื่อให้เกิดความชำนาญ สร้างขวัญกำลังใจให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง สำหรับด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่มีปัญหาจากเครือข่าย Internet ที่มีความล่าช้าและเกิดความล้มเหลวบ่อยมากสุดองค์กรควรจัดให้มีการปรับปรุงด้านเทคโนโลยี และการประเมินความเสี่ยงในด้านการปฏิบัติงานจากการใช้เทคโนโลยีเป็นระยะๆ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาในแต่ละจุดได้ง่ายขึ้นและทันเวลา ส่วนปัญหาที่เกิดจากคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงานองค์กรควรแก้ไขปัญหา โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานใหม่ให้มีรายละเอียดของกระบวนทำงานต่างๆ ของโปรแกรมให้ชัดเจน และครอบคลุมทุกกระบวนการทำงาน

นอกจากนี้องค์กรควรจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศ โดยคำนึงถึงผลลัพธ์ของสารสนเทศ กล่าวคือ การปรับปรุงควรมุ่งเน้นให้สารสนเทศที่ได้จากระบบนั้นมีลักษณะเชิงคุณภาพที่ดีของสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย (1) สาระสำคัญ (Relevance) สาระ

สำคัญของข้อมูลขึ้นอยู่กับความต้องการใช้ข้อมูลของแต่ละผู้ใช้เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ (2) น่าเชื่อถือได้ (Reliability) เอกสารสนับสนุนความถูกต้องของข้อมูล (3) ครบถ้วน (Completeness) (4) ทันเวลาต่อการตัดสินใจ (Timeliness) ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลในเวลาที่ต้องการโดยไม่ทำให้เสียโอกาส (5) เข้าใจง่าย (Simple Format) รูปแบบของข้อมูลในการนำเสนอต้องเข้าใจง่าย (6) ตรวจทานได้ (Verifiability) ข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อประมวลผลมาจากหลายๆ แหล่งทั้งภายในและภายนอกองค์กรและ (7) คุ้มทุน (Cost Effective) ข้อมูลที่ได้นั้นสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ประโยชน์ได้ทันเวลาโดยต้องคุ้มค่ากับการลงทุนที่เสียไปเพื่อให้ได้ข้อมูลนั้นมา (พลพธู ปียวรรณ และ กัญนิภัทธิ์ นิธิโรจน์ธนัท, 2557) และเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของสารสนเทศดังกล่าวมานั้น องค์กรควรจัดให้มีการอบรมให้ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพิ่มอัตราบุคลากรที่ปรึกษาหรือผู้ดูแลโปรแกรม เพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับผู้ดูแลโปรแกรมเพื่อปรึกษาปัญหาต่างๆ เพิ่มผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App ให้มีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมเพียงพอ อย่างไรก็ดี ก่อนที่จะมีการเพิ่มอัตราบุคลากรนั้น องค์กรควรพิจารณาว่าบุคลากรที่มีอยู่ได้ปฏิบัติงานอย่าง เต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่ และสำหรับการปรับปรุงขั้นตอนคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ ควรคำนึงถึงความสอดคล้องกันระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงานภายนอกโปรแกรมและการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม Fin App ให้สอดคล้องกันในแต่ละระบบงานย่อยด้วยและสนับสนุนเพิ่มงบประมาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เครือข่าย Internet ให้รวดเร็วขึ้นและป้องกันเครือข่าย Internet ล้มเหลวบ่อย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหาจากการนำโปรแกรม Fin App มาใช้ในสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมุ่งเน้นศึกษาไปที่เฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App เพื่อจะได้ศึกษารายละเอียดถึงสภาพปัญหาจากการนำโปรแกรม Fin App เฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ยังไม่คลอบคลุมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในหลายกลุ่ม ดังนั้นเพื่อจะใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาในครั้งต่อไปควรเพิ่มกลุ่มประชากรให้ครอบคลุม ทั้งผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรมและผู้ใช้ข้อมูล เช่น หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง ผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด และสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นต้น รวมถึงผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลปัญหาหรืออุปสรรคในหลากหลายมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด นอกจากนี้อาจพิจารณาใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ สุขแสงรัตน์. (2558). **ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ กรณีศึกษาระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดขอนแก่น**. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชุติมา คล่องประทีปผล. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสำหรับบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนในประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัชพล มงคลิก. (2559). **การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ERP. พิมพ์ครั้งที่ 1.** กรุงเทพฯ: บริษัทออพติมอลล์เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด.

ชาลินี บุญยะศัพท์. (2556). **ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานของบุคลากรใน เทศบาลนครนนทบุรีจังหวัดนนทบุรี, จังหวัดชลบุรี.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พริ้นท์.

นพวรรณ นาคเอี่ยม. (2551). **ปัญหาการทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเลกทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.** สารนิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฝนทอง พวงประทุม. (2554). **ปัญหาการทำบัญชีในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMIS Web Online ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในสถานศึกษาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล รวมจังหวัดนครปฐม สมุทรสงครามและสมุทรสาคร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พลพธู ปียวรรณ และกัญนิภัทร์ นิธิโรจน์. (2557). **ระบบสารสนเทศทางการบัญชี**. พิมพ์ครั้งที่ 3 (แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

วิไลลักษณ์ จิ้วเส้ง. (2555). **ปัจจัยและปัญหาอุปสรรคการนำระบบบริหารงานคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มาใช้ กรณีศึกษากรมประมง**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุรัสวดี ทีเขียว. (2553). **ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ Local Administrative Accounting System (LASS) มาใช้ในการบริหารงานการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนนทบุรี**. การศึกษาอิสระปริญญารัฐศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อลงกรณ์ ประจันพล. (2557). **การศึกษาปัญหาในการนำโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ครบวงจร FAS มาใช้ในสหกรณ์ภาคการเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด**. การศึกษาอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Hall, J.A. (2012). **Accounting information systems**. New South Wales: Cengage Learning.

Received: June 11, 2019
Revised: September 9, 2019
Accepted: September 20, 2019

KKBS JOURNAL of Business Administration and Accountancy
วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Vol. 3 No. 3 September - December 2019

ผลกระทบของการจ่ายเงินปันผลที่มีต่อราคาหลักทรัพย์ในบริษัทจดทะเบียน

The Impact of Paying Dividends on Stock Prices in Listed Companies

วทันยา ผ่องประเสริฐ[1*] ภูมิฐาน รังคกูลนุวัฒน์[2]

Vatanya Phongprasert Poomthan Rangkakulnuwat

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการขึ้นเครื่องหมายประกาศจ่ายเงินปันผลที่มีต่อราคาหุ้นในบริษัทจดทะเบียน โดยจะพิจารณาทั้งผลกระทบก่อนที่มีการขึ้นเครื่องหมายประกาศจ่ายเงินปันผลจำนวนเจ็ดวันและผลกระทบ ณ วันที่มีการขึ้นเครื่องหมายประกาศจ่ายเงินปันผล โดยราคาหุ้นจะใช้ราคาปิดของบริษัททะเบียนจำนวน 22 แห่งจำนวน 1,221 วัน วิธีการประมาณค่าสัมประสิทธิ์จะใช้แบบจำลอง Box-Jenkins ผลการศึกษาพบว่า ในช่วงระยะเวลาก่อนการขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผลจำนวนเจ็ดวันส่งผลให้ราคาหุ้นเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจำนวน 5 แห่ง และในช่วง ณ เวลาที่ขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผลส่งผลให้ราคาหุ้นลดลงอย่างมีนัยสำคัญจำนวน 13 แห่ง

คำสำคัญ : การจ่ายเงินปันผล ราคาหุ้น แบบจำลอง Box-Jenkins

Abstract

The objective of this research is to study the impact of the dividend declaration on stock prices in listed companies. Both the impact before the seven-day dividend declaration and on the date of the dividend declaration are considered. The share prices will use the closing price of 22 listed companies for 1,221 days. Box-Jenkins model is used to estimate the coefficients. The

[1]สาขาวิศวกรรมการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
[2]ศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
*Corresponding Author e-mail: pvatanya@gmail.com

results indicated that during the period before the seven-day dividend payment declaration, the share price has increased significantly in 5 listed companies and at the time of the dividend payment declaration, the share price has decreased significantly 13 listed companies.

Keywords: Dividend Payment Share Prices Box-Jenkins Model

บทนำ

การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์สามารถให้อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุนสูงกว่าการนำไปฝากที่ธนาคารพาณิชย์ได้ แต่นักลงทุนก็อาจจะขาดทุนจากการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ได้เช่นกัน นักลงทุนจึงควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ให้รอบด้านก่อนที่จะตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์โดยทั่วไปแล้ว ผลตอบแทนจากการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์มีสองแบบ แบบที่หนึ่งคือกำไรจากการขายหลักทรัพย์ (Capital Gain) ซึ่งเกิดจากส่วนต่างจากการซื้อและขายหลักทรัพย์ แบบที่สองคือเงินปันผล (Dividend) ที่บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จ่ายให้กับผู้ถือหุ้น

หากบริษัทจดทะเบียนมีกำไรสูงและมีการจ่ายเงินปันผล ย่อมทำให้นักลงทุนส่วนหนึ่งสะสมหุ้นของบริษัทดังกล่าวเพิ่มขึ้น เพื่อรอรับสิทธิ์ในการได้รับเงินปันผลหลังวันประกาศปิดการโอนสิทธิในการถือหุ้นเพื่อการรับเงินปันผล หรือ มักเรียกกันว่าวัน ‘XD’ (Exclude Dividend) อย่างไรก็ดี จะมีนักลงทุนอีกส่วนหนึ่งอาจมีความเห็นที่แตกต่างกันออกไปก็อาจจะรีบขายหุ้นออกไป เพราะราคาหุ้นช่วงนั้นมีกำไรจากส่วนต่างของราคาที่สูงขึ้นแล้วจึงไม่ต้องการรอรับเงินปันผลเนื่องจากไม่อยากมีภาระที่จะต้องนำมาคำนวณภาษีรายได้ประจำปีและหลีกเลี่ยงการปรับลงของราคาหุ้นอันเนื่องมาจากการจ่ายเงินปันผลตามมาภายหลัง

อย่างไรก็ดี การรับเงินปันผลถือว่ามีส่วนช่วยลดความเสี่ยงจากการลงทุนได้อีกด้วย ทั้งนี้เพราะ เมื่อนักลงทุนรับเงินปันผล นั่นก็คือนักลงทุนได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนมาแล้วส่วนหนึ่ง ดังนั้นราคาหุ้นที่อาจลดลงไปในช่วงที่มีการจ่ายเงินปันผลจึงถูกชดเชยด้วยเงินปันผลดังกล่าวไปบ้างแล้ว และเมื่อช่วงเวลาการจ่ายเงินปันผลผ่านพ้นไป ราคาหุ้นก็จะกลับมาสะท้อนถึงมูลค่าที่แท้จริง ในขณะที่นักลงทุนซึ่งถือหุ้นที่ไม่มีการจ่ายเงินปันผล นั่นก็คือยังไม่ได้รับการชดเชยความเสี่ยงจากการลงทุนจนกว่าจะขายหุ้นออกไป เราจึงกล่าวได้ว่า การลงทุนในหุ้นที่ไม่มีการจ่ายเงินปันผลมีความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาหุ้นรายวันมากกว่าผู้ที่ได้รับเงินปันผลไปแล้ว

งานศึกษานี้จึงต้องการศึกษาถึงผลกระทบของการประกาศจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนที่มีต่อราคาหุ้นของบริษัทจดทะเบียนนั้น โดยจะพิจารณาทั้งวันก่อนขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล และวันขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล (XD) ข้อมูลที่ใช้จะเลือกมาวิเคราะห์เป็นบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในกลุ่ม SET 50 และใช้ข้อมูลรายวันต่อเนื่องห้าปี ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับนักลงทุนรู้พฤติกรรมและรู้จังหวะในการเข้ามาลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีการจ่ายเงินปันผล เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการลงทุนในหุ้นกลุ่มดังกล่าว ซึ่งถือเป็นหุ้นกลุ่มที่มีน้ำหนักและภาพรวมที่สำคัญของตลาด

ทบทวนวรรณกรรม

มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบของการประกาศการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนที่มีต่อราคาหุ้น โดยมีทั้งงานศึกษาที่ใช้แบบจำลองเศรษฐมิติ เช่น งานศึกษาของ อภิวัฒน์ สุริยเดชสกุล (2543) และ รุจา นัยนารถ (2553) และมีงานศึกษาที่ไม่ใช้แบบจำลองเศรษฐมิติ ตัวอย่างเช่น กิตติกร สุพรพัฒนา (2552); สรพงษ์ พงศ์วรามิตรชัย (2552) และศาสฎย์ บุญเฉลียว (2550)

สำหรับงานศึกษาที่ใช้แบบจำลองเศรษฐมิติเป็นดังนี้ อภิวัฒน์ สุริยเดชสกุล (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีราคาหลักทรัพย์กับอัตราเงินปันผล โดยมีการทดสอบความนิ่งและความสัมพันธ์เชิงดุลยภาพระยะยาว ในการศึกษานี้ใช้ข้อมูลรายปีตั้งแต่ปี 2518 - 2542 ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เชิงดุลยภาพในระยะยาวและยังพบว่าดัชนีราคาหลักทรัพย์ย้อนหลังไป 1 ช่วงเวลา และอัตราเงินปันผลย้อนหลังไป 1 ช่วงเวลา สามารถใช้ในการคาดคะเนดัชนีราคาหลักทรัพย์ในปัจจุบันได้อย่างมีนัยสำคัญ และรุจา นัยนารถ (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างราคาหลักทรัพย์กับการจ่ายเงินปันผล โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิของราคาหลักทรัพย์ในกลุ่ม SET 50 ที่มีการจ่ายเงินปันผลอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี โดยใช้ราคาปิดหลักทรัพย์เฉลี่ยก่อนวันขึ้นเครื่องหมาย XD 7 วันทำการ และข้อมูลราคาปิดหลักทรัพย์ ณ วันขึ้นเครื่องหมาย XD โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 3 ช่วง ๆ ละ 4 ปี คือข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2537 – 2540 ซึ่งเป็นข้อมูลช่วงก่อนเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในไทย ข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2545 – 2548 เป็นช่วงเศรษฐกิจไทยกำลังรุ่งเรือง และข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2549 – 2552 ซึ่งเป็นข้อมูลช่วงเกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่สหรัฐอเมริกา โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างราคาหลักทรัพย์และการจ่ายเงินปันผลของแต่ละช่วง โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย ผลการศึกษาของทั้ง 3 ช่วง พบว่าในช่วงก่อนเกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่ไทยปี 2537 – 2540 และช่วงที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่สหรัฐอเมริกาปี 2549 – 2552 ข้อมูลราคาหลักทรัพย์กับการจ่าย

เงินปันผลไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ช่วงเศรษฐกิจไทยรุ่งเรืองปี 2545 – 2548 พบว่าราคาหลักทรัพย์กับการจ่ายเงินปันผลมีความสัมพันธ์กัน

สำหรับงานศึกษาที่ไม่ได้ใช้แบบจำลองเศรษฐมิติเป็นดังนี้ ศาสฏย์ บุญเฉลียว (2550) ศึกษาถึงความสัมพันธ์นโยบายการจ่ายเงินปันผลกับราคาหุ้นสามัญในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันประกาศจ่ายเงินปันผลและในวันที่การซื้อขายหุ้นไม่รวมสิทธิรับเงินปัน ผลการศึกษาพบว่าการจ่ายเงินปันผลมีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ในช่วงวันประกาศจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญ โดยราคาหลักทรัพย์จะเพิ่มขึ้นเมื่อมีการจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้นหรือเท่ากับครั้งก่อนและราคาหลักทรัพย์จะลดลงเมื่อประกาศจ่ายเงินปันผลลดลง งานวิจัยของกิตติกร สุพรพัฒนา (2552) ได้ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ต่อการขึ้นเครื่องหมาย XD และการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าเงินปันผลด้วยการทดสอบความแตกต่างกันของราคาปิดเฉลี่ย 5 วันของหุ้นก่อน และหลังการขึ้นเครื่องหมาย XD (รวมมูลค่าเงินปันผล) ของหลักทรัพย์ในกลุ่ม SET 50 ด้วยวิธีการ Pair t- test ผลการศึกษาพบว่า ราคาปิดเฉลี่ย 5 วันของหุ้นก่อน และหลังการขึ้นเครื่องหมาย XD ไม่มีความแตกต่างกัน ไม่ว่าบริษัทจะจ่ายเงินปันผล 1 รอบต่อปี หรือ 2 รอบต่อปี แม้แต่การพิจารณาถึงความเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินปันผลเปรียบเทียบระหว่างปีปัจจุบัน กับปีก่อนหน้า ก็ได้ผลการทดสอบเช่นเดียวกัน เว้นแต่กรณีการจ่ายเงินปันผลลดลง ของกลุ่มที่มีการจ่ายเงินปันผล 2 รอบต่อปี พบว่าราคาปิดเฉลี่ย 5 วันก่อนขึ้นเครื่องหมาย XD มีค่าน้อยกว่าราคาปิดเฉลี่ย 5 วันหลังขึ้นเครื่องหมาย XD อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของสรพงษ์ พงศ์วรามิตรชัย (2552) ที่ใช้วิธีการศึกษาแบบ Event Study Methodology โดยนำข้อมูลประกาศจ่ายเงินปันผลและผลการดำเนินงานรายปีประจำปี 2549 และ 2550 มาศึกษาถึงผลกระทบของการจ่ายเงินปันผลที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาของงานนี้แบ่งเป็นสองส่วน ส่วนแรกศึกษาถึงการประกาศจ่ายเงินปันผลมีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนที่ผิดปกติหรือไม่ แต่เนื่องจากช่วงที่มีการประกาศจ่ายเงินปันผลก็จะมีการประกาศผลการดำเนินงานออกมาด้วย จึงต้องศึกษาถึงผลกระทบของการประกาศผลการดำเนินงานร่วมด้วย ส่วนที่สองเป็นการศึกษาถึงผลกระทบจากการประกาศจ่ายเงินปันผลและผลการดำเนินงานว่ามีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่าเมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัยการประกาศจ่ายเงินปันผล เมื่อบริษัทได้มีการประกาศจ่ายเงินปันผลออกมา กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มจะมีอัตราผลตอบแทนผิดปกติเฉลี่ยเป็นบวก และเมื่อพิจารณาการประกาศจ่ายเงินปันผลและผลการดำเนินงาน ในกลุ่มที่ประกาศจ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้นและมีกำไรเพิ่มขึ้น กลุ่มที่ประกาศ

จ่ายเงินปันผลเพิ่มขึ้นแต่มีกำไรต่อหุ้นที่ลดลง มีอัตราผลตอบแทนผิดปกติเฉลี่ยเป็นบวก กลุ่มที่มีการประกาศจ่ายเงินปันผลเท่าเดิมและมีกำไรเพิ่มขึ้นมีอัตราผลตอบแทนผิดปกติเฉลี่ยเป็นบวก แต่ถ้ามีผลการดำเนินงานลดลงก็มีอัตราผลตอบแทนผิดปกติเฉลี่ยเป็นลบ ส่วนกลุ่มที่ได้ประกาศจ่ายงเนปันผลและกำไรลดลงผลที่ได้อาจเกิดจากการคาดการณ์ในอัตราเงินปันผลจ่ายและผลการดำเนินงานของตลาดจึงมีอัตราผลตอบแทนผิดปกติเป็นบวกในวันที่ได้ประกาศข่าว ส่วนที่สองในการทดสอบผลกระทบจากการประกาศจ่ายเงินปันผลและการประกาศผลการดำเนินงานที่มีต่ออัตราผลตอบแทน เนื่องด้วยข้อมูลที่มีน้อยทำให้ผลที่ได้จากการทดสอบมีความขัดแย้งเกิดขึ้น จึงไม่สามารถสรุปผลในส่วนนี้ได้

แบบจำลองและข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

Gordon (1960) และ Lintner (1962) ได้เสนอกรอบแนวคิด The Bird in Hand Theory ที่สรุปใจความได้ว่า การจ่ายเงินปันผลจะทำให้มูลค่าหุ้นสามัญเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ถือหุ้นมีความพอใจที่จะรับเงินปันผลในขณะนี้มากกว่ากำไรจากราคาหุ้นสามัญที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต เพราะเงินปันผลในปัจจุบันมีความแน่นอนมากกว่าผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นจะได้รับกลับมาในอนาคต ทั้งนี้เพราะผู้ถือหุ้นไม่แน่ใจว่าจะได้รับเงินสดในอนาคตเท่ากับเงินปันผลที่ได้รับในปัจจุบันหรือไม่ (เปรียบเสมือนการมีนกหนึ่งตัวที่อยู่ในมือย่อมแน่นอนกว่านกสองตัวหรือมากกว่านั้นที่อยู่ในพุ่มไม้)

จากแนวคิดของทฤษฎีนี้สะท้อนว่า ผู้ถือหุ้นจะชอบให้ธุรกิจจ่ายเงินปันผลมากกว่าเก็บไว้เป็นกำไรสะสมเพื่อนำไปลงทุนต่อ กล่าวคือ ถ้ากิจการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่สูงขึ้นราคาหุ้นสามัญจะสูงขึ้น ดังนั้นในงานวิจัยนี้จะใช้แบบจำลองต่อไปนี้ในการศึกษาว่า ผลกระทบของการประกาศจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนที่มีต่อการเคลื่อนไหวของราคาหุ้น โดยจะพิจารณาทั้งวันก่อนขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล และวันขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล (XD) ดังจะแสดงต่อไปนี้

$$P_{it} = \beta_0 + \beta_1 BXD_{it} + \beta_2 XD_{it} + \varepsilon_{it} \qquad (1)$$

โดยที่ P_{it} คือ ราคาของหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียน i ณ เวลา t

BXD_{it} คือ ตัวแปรหุ่นมีค่าเท่ากับ 1 ถ้าเป็นวันก่อนขึ้นเครื่องหมายประกาศจ่ายเงินปันผล จำนวน 7 วัน ของบริษัทจดทะเบียน i และมีค่าเท่ากับ 0 เมื่อเป็นวันอื่น ๆ

XDit คือตัวแปรหุ่นมีค่าเท่ากับ 1 ถ้าเป็น ณ วันที่ขึ้นเครื่องหมายประกาศจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียน i และมีค่าเท่ากับ 0 เมื่อเป็นวันอื่น ๆ

ε_{it} คือตัวแปรสุ่มคลาดเคลื่อนของบริษัทจดทะเบียน i ณ เวลา t

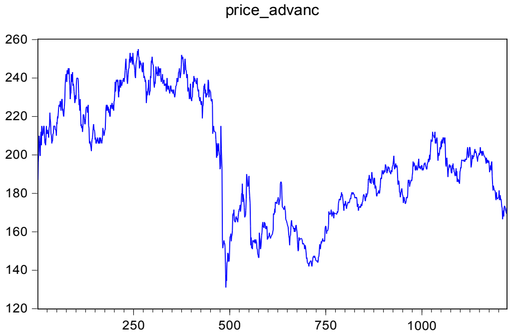
งานวิจัยนี้คาดการณ์ว่า $\beta_1 > 0$ เนื่องจากหากนักลงทุนทราบว่าบริษัทจดทะเบียนหนึ่งจะมีการจ่ายเงินปันผล จะทำให้มีความต้องการหุ้นในบริษัทนั้นเพิ่มขึ้น ราคาหุ้นในบริษัทจะเพิ่มสูงขึ้น และคาดว่า $\beta_2 < 0$ เนื่องจากในวันที่บริษัทจดทะเบียนประกาศจ่ายเงินปันผล (ขึ้นเครื่องหมาย XD) นักลงทุนที่ต้องการเงินปันผลจะไม่ซื้อหุ้นในช่วงเวลาดังกล่าว เนื่องจากจะไม่มีสิทธิ์ได้รับเงินปันผล ความต้องการซื้อหุ้นในบริษัทนั้นลดลง และราคาหุ้นลดลง

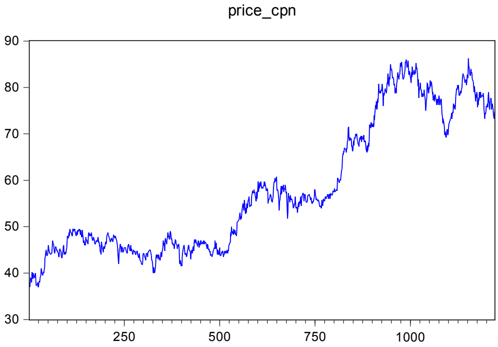
งานวิจัยชิ้นนี้จะใช้ข้อมูลราคาหุ้นในบริษัทจดทะเบียนที่เป็นราคาปิดรายวัน ตั้งแต่วันแรกที่มีการ ซื้อขายหลักทรัพย์ของปี พ.ศ. 2557 ถึงปี พ.ศ. 2561 รวมทั้งสิ้น 1,221 วันโดยข้อมูลที่ได้นำมาจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของการประกาศจ่ายเงินปันผลที่มีต่อราคาหุ้น ทำให้งานศึกษานี้ ต้องรวบรวบข้อมูลราคาหุ้นจากบริษัทจดทะเบียนภายใต้เงื่อนไขสองข้อดังนี้ เงื่อนไขแรกคือ ต้องเป็นราคาปิดจากบริษัทจดทะเบียนที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่ม SET 50 และมีการประกาศจ่ายเงินปันผลในระหว่างปี พ.ศ. 2557 ถึงปี พ.ศ. 2561 เงื่อนไขที่สองคือ ไม่มีเหตุการณ์อื่นที่ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา เช่น การแตกหุ้น การเพิ่มทุนจดทะเบียน การลดทุนจดทะเบียน จากเงื่อนไขทั้งสองนี้ทำให้มีบริษัทจดทะเบียนมาใช้ในการศึกษาจำนวน 22 บริษัท (ตารางที่ 1) ข้อมูลราคาปิดของบริษัททั้ง 22 แห่งนี้จะรวบรวมจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งแสดงในภาพที่ 1

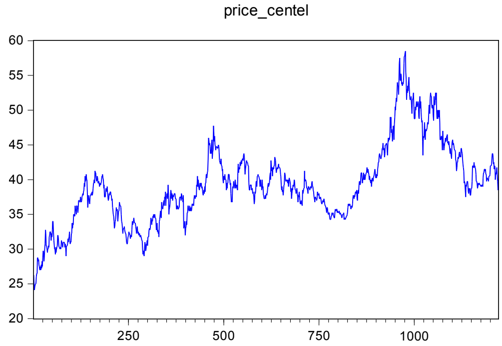
ตารางที่ 1 รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จำนวน 22 บริษัทที่นำมาใช้ในงานวิจัย

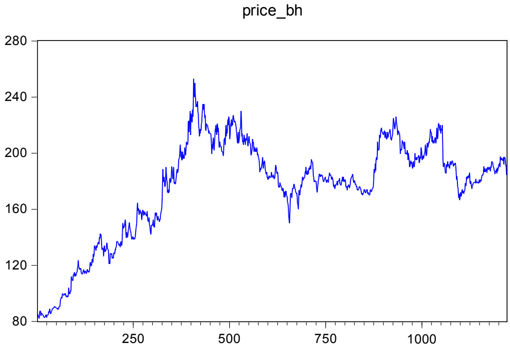
ลำดับ	หลักทรัพย์	ชื่อย่อหลักทรัพย์
1.	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	ADVANC
2.	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	BBL
3.	บริษัท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)	BH
4.	บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)	CENTEL
5.	บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	CPALL
6.	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)	CPN
7.	บริษัทเดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	DELTA
8.	บริษัท พลังงานบริสุทธิ์ จำกัด (มหาชน)	EA
9.	บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)	EGCO
10.	บริษัท โกลว์ พลังงาน จำกัด (มหาชน)	GLOW
11.	บริษัท อินทัช โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	INTUCH
12.	บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)	IRPC
13.	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	KBANK
14.	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	KTB
15.	บริษัท ปตท. สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)	PTTEP
16.	บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)	PTTGC
17.	บริษัท ราช กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	RATCH
18.	บริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน)	ROBINS
19.	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	SCB
20.	บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)	SCC
21.	บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	TISCO
22.	บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)	TOP

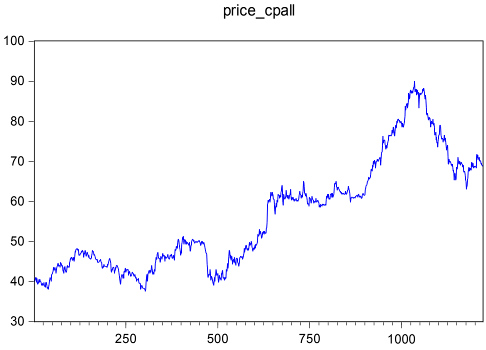
price_bbl
220
210
200
190
180
170
160
150
140
250
500
750
1000

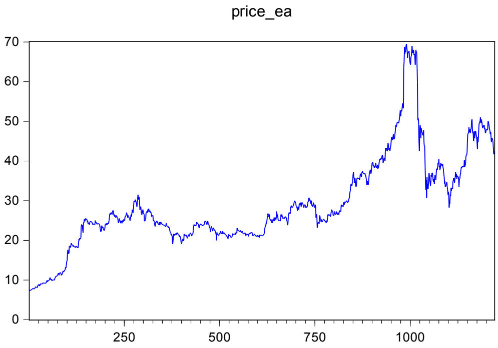

price_advanc
260
240
220
200
180
160
140
120
250
500
750
1000

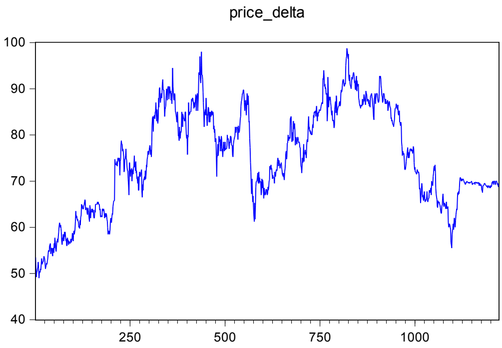

price_cpn
90
80
70
60
50
40
30
250
500
750
1000


price_centel
60
55
50
45
40
35
30
25
20
250
500
750
1000

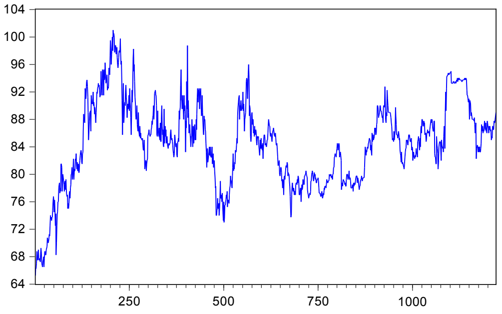

price_bh
280
240
200
160
120
80
250
500
750
1000


price_cpall
100
90
80
70
60
50
40
30
250
500
750
1000

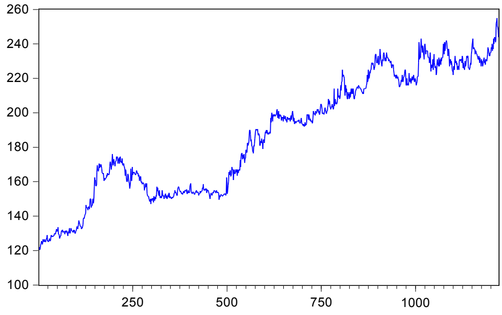

price_ea
70
60
50
40
30
20
10
0
250
500
750
1000


price_delta
100
90
80
70
60
50
40
250
500
750
1000

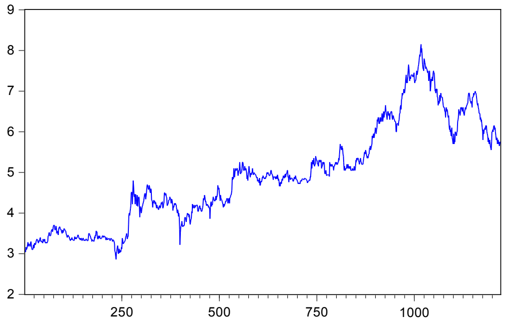
price_glow



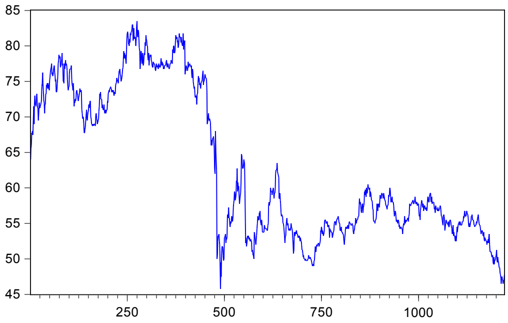
price_egco



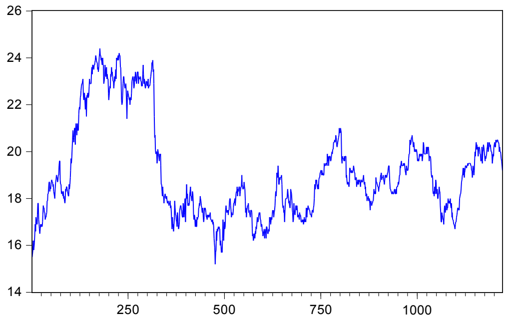
price_irpc



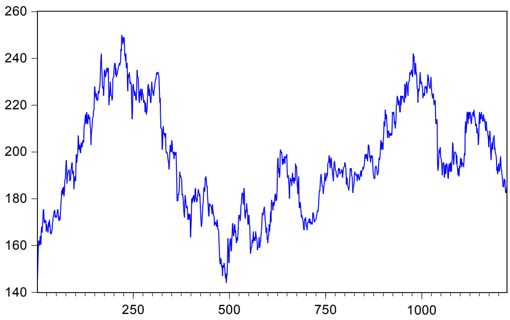
price_intuch



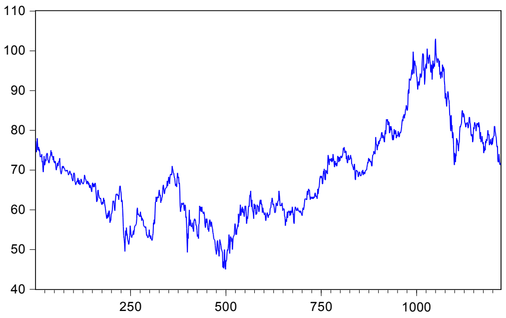
price_ktb



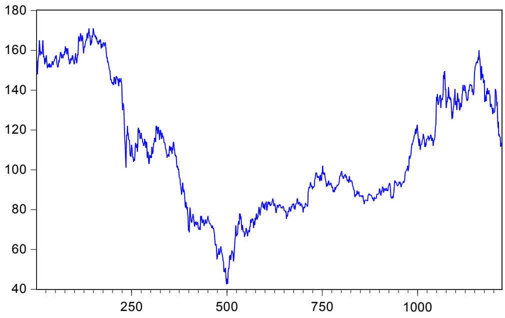
price_kbank

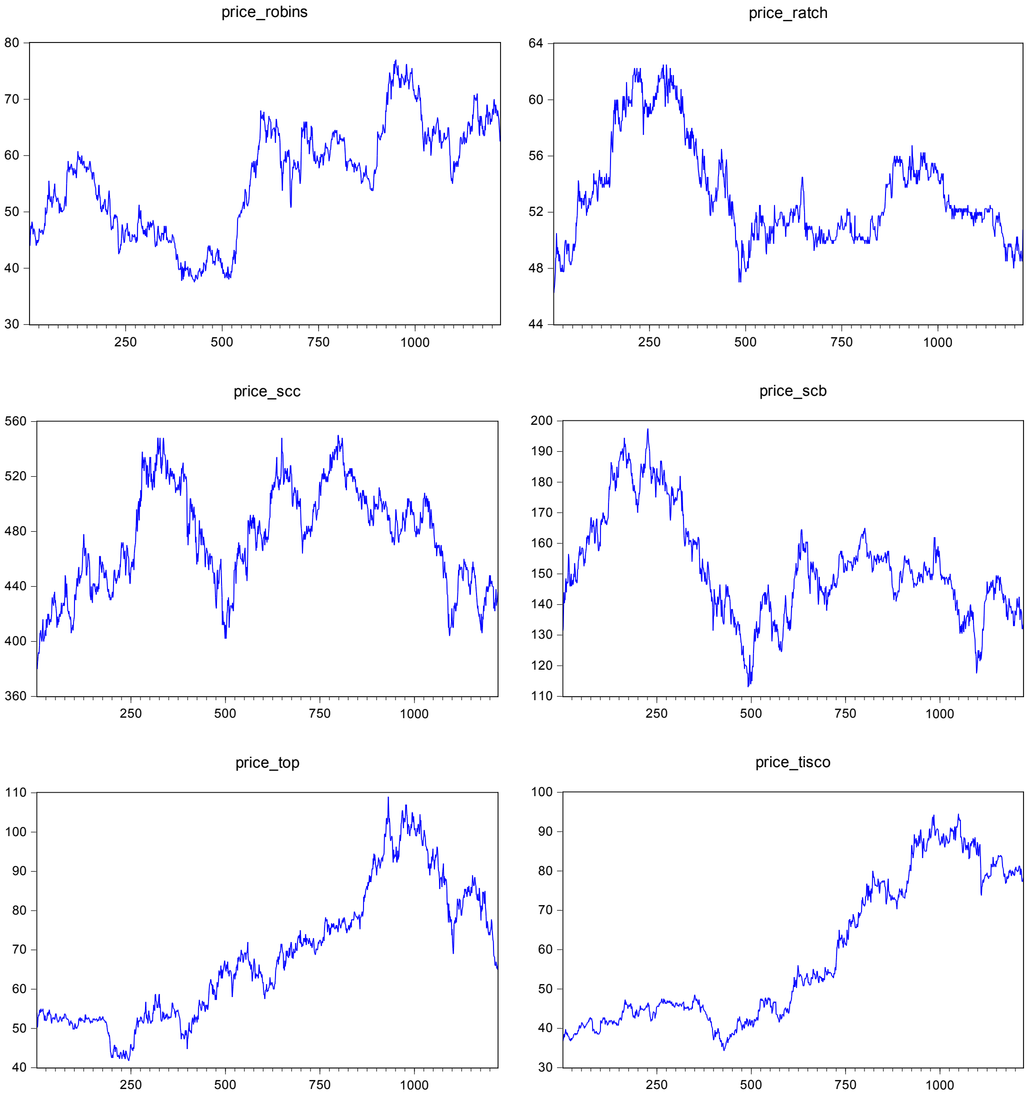


price_pttgc



price_pttep





ภาพที่ 1 ข้อมูลราคาปิดของบริษัท 22 แห่ง

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้จะใช้ข้อมูลราคาปิดรายวันของหุ้นทั้ง 22 บริษัทมาใช้กับแบบจำลอง ARIMA (Autoregressive Integrated Moving Average) เพื่อประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของสมการที่ (1) ดังนั้นข้อมูลราคาปิดรายวันจะถูกทดสอบเบื้องต้นก่อนว่ามีความนิ่ง (Stationary) หรือไม่ โดยจะใช้วิธีทดสอบ ADF (Augmented-Dickey Fuller) หากพบว่าข้อมูลราคาปิดรายวันของหุ้นใดไม่มีความนิ่ง จะทำการทำผลต่าง (Differencing) จนกว่าจะได้ข้อมูลที่มีความนิ่ง ผลการทดสอบความนิ่งแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความนิ่งในราคาปิดของหุ้นบริษัทจดทะเบียน 22 แห่ง

ราคาปิดของหลักทรัพย์	รูปแบบสมการที่ใช้ทดสอบความนิ่ง†	Lag ที่เหมาะสม	ADF Test (P-value)	ข้อสรุป
ADVANC	Intercept	0	-1.760 (0.401)	ไม่มีความนิ่ง
ΔADVANC	None	3	-19.682 (0.000)***	มีความนิ่ง
BBL	Intercept	2	-1.858 (0.353)	ไม่มีความนิ่ง
ΔBBL	None	1	-27.390 (0.000)***	มีความนิ่ง
BH	Intercept	2	-2.502 (0.115)	ไม่มีความนิ่ง
ΔBH	None	1	-28.285 (0.000)***	มีความนิ่ง
CENTEL	Intercept	1	-2.858 (0.051)*	มีความนิ่ง
CPALL	Intercept	0	-1.111 (0.714)	ไม่มีความนิ่ง
ΔCPALL	None	0	-35.943 (0.000)***	มีความนิ่ง
CPN	Intercept	1	-1.183 (0.684)	ไม่มีความนิ่ง
ΔCPN	None	0	-38.661 (0.000)***	มีความนิ่ง
DELTA	Intercept	2	-2.618 (0.090)*	มีความนิ่ง
EA	Intercept	0	-1.716 (0.423)	ไม่มีความนิ่ง
ΔEA	None	0	-34.893 (0.000)***	มีความนิ่ง

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความนิ่งในราคาปิดของหุ้นบริษัทจดทะเบียน 22 แห่ง (ต่อ)

ราคาปิดของหลักทรัพย์	รูปแบบสมการที่ใช้ทดสอบความนิ่ง†	Lag ที่เหมาะสม	ADF Test (P-value)	ข้อสรุป
EGCO	Intercept	3	-0.938 (0.777)	ไม่มีความนิ่ง
ΔEGCO	None	2	-24.903 (0.000)***	มีความนิ่ง
GLOW	Intercept	1	-3.825 (0.003)***	มีความนิ่ง
INTUCH	Intercept	0	-1.157 (0.695)	ไม่มีความนิ่ง
ΔINTUCH	None	0	-35.326 (0.000)***	มีความนิ่ง
IRPC	Intercept	1	-1.521 (0.523)	ไม่มีความนิ่ง
ΔIRPC	None	0	-37.901 (0.000)***	มีความนิ่ง
KBANK	Intercept	2	-2.444 (0.130)	ไม่มีความนิ่ง
ΔKBANK	None	1	-26.735 (0.000)***	มีความนิ่ง
KTB	Intercept	0	-2.543 (0.106)	ไม่มีความนิ่ง
ΔKTB	None	0	-36.534 (0.000)***	มีความนิ่ง
PTTEP	Intercept	0	-1.612 (0.476)	ไม่มีความนิ่ง
ΔPTTEP	None	0	-35.329 (0.000)***	มีความนิ่ง
PTTGC	Intercept	0	-1.812 (0.375)	ไม่มีความนิ่ง

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความนิ่งในราคาปิดของหุ้นบริษัทจดทะเบียน 22 แห่ง (ต่อ)

ราคาปิดของหลักทรัพย์	รูปแบบสมการที่ใช้ทดสอบความนิ่ง†	Lag ที่เหมาะสม	ADF Test (P-value)	ข้อสรุป
ΔPTTGC	None	0	-37.058 (0.000)***	มีความนิ่ง
RATCH	Intercept	1	-2.454 (0.127)	ไม่มีความนิ่ง
ΔRATCH	None	0	-41.356 (0.000)***	มีความนิ่ง
ROBINS	Intercept	0	-1.850 (0.356)	ไม่มีความนิ่ง
ΔROBINS	None	0	-34.186 (0.000)***	มีความนิ่ง
SCB	Intercept	0	-2.234 (0.194)	ไม่มีความนิ่ง
ΔSCB	None	0	-34.751 (0.000)***	มีความนิ่ง
SCC	Intercept	0	-3.139 (0.024)**	มีความนิ่ง
TISCO	Intercept	0	-0.969 (0.766)	ไม่มีความนิ่ง
ΔTISCO	None	2	-23.537 (0.000)***	มีความนิ่ง
TOP	Intercept	1	-1.396 (0.585)	ไม่มีความนิ่ง
ΔTOP	None	0	-39.078 (0.000)***	มีความนิ่ง

หมายเหตุ ***, **, * หมายถึงมีนัยสำคัญที่ร้อยละ 1, 5, 10 ตามลำดับ

† รูปแบบสมการที่ใช้ทดสอบความนิ่งด้วยวิธี ADF เป็นดังนี้

None: $\Delta X_t = \gamma X_{t-1} + \sum_{i=1}^{p-1} c_i \Delta X_{t-i} + \varepsilon_t$

Intercept: $\Delta X_t = \beta_0 + \gamma X_{t-1} + \sum_{i=1}^{p-1} c_i \Delta X_{t-i} + \varepsilon_t$

Intercept and Trend: $\Delta X_t = \beta_0 + \beta_1 t + \gamma X_{t-1} + \sum_{i=1}^{p-1} c_i \Delta X_{t-i} + \varepsilon_t$

โดยที่ p คือค่าความล่าช้าที่เหมาะสม กล่าวคือเป็นค่าที่ทำให้ SIC (Schwarz Information Criterion) ของสมการที่ใช้ทดสอบความนิ่งด้วยวิธี ADF มีค่าต่ำสุด

จากผลการทดสอบความนิ่งด้วยวิธี ADF ทำให้เราสรุปได้ว่าข้อมูลราคาปิดของหุ้นในบริษัทจดทะเบียนที่มีคุณสมบัติเป็น Integrated of Order 0 หรือ I(0)[2] มีจำนวน 4 บริษัท ได้แก่ CENTEL, DELTA, GLOW และ SCC ส่วนข้อมูลราคาปิดของบริษัทจดทะเบียนที่เหลือมีคุณสมบัติเป็น Integrated of Order 1 หรือ I(1)[3]

ดังนั้น ในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ตามสมการที่ (1) จะใช้แบบจำลอง Box-Jenkins กล่าวคือจะใช้แบบจำลอง Autoregressive Moving Average ลำดับที่ p และ q หรือ ARMA(p,q) กับตัวแปร CENTEL, DELTA, GLOW และ SCC และจะใช้แบบจำลอง Autoregressive Integrated Moving Average ลำดับที่ p, d และ q หรือ ARIMA (p, d, q) กับตัวแปรอื่น ๆ ที่เหลือ โดยงานศึกษานี้จะเลือกใช้ลำดับ p, q ที่มีนัยสำคัญและทำให้แบบจำลองไม่มี Autocorrelation ส่วน d = 1 จะใช้สำหรับตัวแปรที่เป็น I (1) ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้แสดงได้ดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 การประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในสมการที่ (1) ด้วยแบบจำลอง Box-Jenkins

ตัวแปร	แบบจำลอง Box-Jenkins ที่ใช้	ค่า สปส. BXD (P-value)	ค่า สปส.XD (P-value)
ΔADVANC	AR(9)	0.188	-2.113
		(0.641)	(0.000)***
ΔBBL	AR(2),AR(4),MA(4)	0.428	-0.666
		(0.054)*	(0.012)*
ΔBH	AR(1 TO 10), MA(1 TO 11)	0.214	0.344
		(0.459)	(0.471)
CENTEL	AR(1),MA(1)	0.325	-0.195
		(0.536)	(0.714)
ΔCPALL	AR(4),AR(6)	0.142	-0.050
		(0.339)	(0.787)
ΔCPN	AR(1 TO 6), MA(1 TO 12)	-0.032	-0.321
		(0.823)	(0.056)*

[2]หมายถึงตัวแปรที่ข้อมูลราคาปิดรายวันที่เก็บมามีความนิ่ง

[3]หมายถึงตัวแปรที่ข้อมูลราคาปิดรายวันที่เก็บมาไม่มีความนิ่ง แต่ผลต่างลำดับที่หนึ่งของข้อมูลจะมีความนิ่ง

ตารางที่ 3 การประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในสมการที่ (1) ด้วยแบบจำลอง Box-Jenkins (ต่อ)

ตัวแปร	แบบจำลอง Box-Jenkins ที่ใช้	ค่า สปส. BXD (P-value)	ค่า สปส.XD (P-value)
DELTA	AR(1),MA(1)	1.445	-0.403
		(0.000)***	(0.260)
ΔEA	AR(1 TO 10), MA(1 TO 7)	-0.165	-0.023
		(0.315)	(0.934)
ΔEGCO	AR(1 TO 9), MA(1 TO 7)	0.319	-1.088
		(0.141)	(0.000)***
GLOW	AR(1 TO 5), MA(1 TO 5)	1.220	-0.838
		(0.000)***	(0.007)***
ΔINTUCH	AR(4),AR(9)	-0.096	-0.764
		(0.512)	(0.000)***
ΔIRPC	AR(2),AR(3),AR(6),MA(3),MA(6)	0.036	-0.033
		(0.003)***	(0.033)**
ΔKBANK	AR(2 TO 4), MA(2 TO 3)	0.085	-0.203
		(0.770)	(0.614)
ΔKTB	AR(1 TO 9), MA(1 TO 8)	0.004	-0.419
		(0.944)	(0.000)***
ΔPTTEP	AR(1 TO 10), MA(1 TO 10)	0.307	-0.421
		(0.081)	(0.237)
ΔPTTGC	AR(1),AR(3 TO 8), MA(1),	0.331	-0.364
	MA(3 TO 5),MA(7)	(0.011)**	(0.073)*
ΔRATCH	AR(1)	0.045	-0.323
		(0.444)	(0.000)***
ΔROBINS	AR(1),AR(5),AR(9),MA(1),MA(9)	0.102	-0.387
		(0.505)	(0.066)*
ΔSCB	AR(1),AR(4),MA(1),MA(4)	0.149	-1.042
		(0.556)	(0.001)***

ตารางที่ 3 การประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในสมการที่ (1) ด้วยแบบจำลอง Box-Jenkins (ต่อ)

ตัวแปร	**แบบจำลอง Box-Jenkins ที่ใช้**	**ค่า สปส. BXD (P-value)**	**ค่า สปส.XD (P-value)**
SCC	AR(1),AR(3 TO 6),MA(3),MA(5)	2.157 (0.170)	-0.488 (0.740)
ΔTISCO	AR(1 TO 5),AR(7), MA(1 TO 4)	0.146 (0.332)	-0.863 (0.000)***
ΔTOP	AR(1),AR(9)	0.061 (0.687)	-0.165 (0.339)

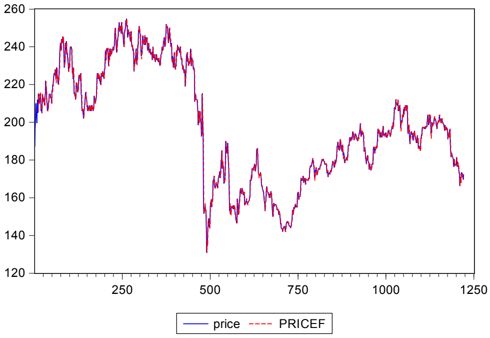
หมายเหตุ ***, **, * หมายถึงมีนัยสำคัญที่ร้อยละ 1, 5, 10 ตามลำดับ

จากตารางที่ 3 เราพบว่า วันก่อนขึ้นเครื่องหมายประกาศเงินปันผลจำนวนเจ็ดวัน (BXD) ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นให้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของบริษัทจดทะเบียนจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ BBL, DELTA, GLOW, IRPC, PTTGC และพบว่า ณ วันที่ขึ้นเครื่องหมายประกาศจ่ายเงินปันผล (XD) ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นให้ลดลงอย่างมีนัยสำคัญของบริษัทจดทะเบียนจำนวน 13 แห่งได้แก่ ADVANC, BBL, CPN, EGCO, GLOW, INTUCH, IRPC, KTB, PTTGC, RATCH, ROBINS, SCB และ TISCO

งานวิจัยนี้ ได้นำผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของสมการที่ (1) ด้วยแบบจำลอง Box-Jenkins ดังแสดงในตารางที่ 3 มาใช้พยากรณ์ราคาหุ้นปิดของบริษัทจดทะเบียนทั้ง 22 แห่ง ซึ่งผลการพยากรณ์ภายในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลมาตั้งแต่วันแรกที่มีการซื้อขายหลักทรัพย์ของปีพ.ศ.2557 ถึงปี พ.ศ. 2561 แสดงได้ดังรูปที่ 2 ซึ่งจะเห็นว่า ค่าพยากรณ์ราคาหุ้นปิดด้วยแบบจำลอง Box-Jenkins มีค่าใกล้เคียงกับราคาหุ้นปิด โดยค่า MAPE ที่สูงที่สุดมีค่าเท่ากับ 1.804% (EA) และ MAPE ที่ต่ำที่สุดมีค่าเท่ากับ 0.685% (RATCH) นั่นคือการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ด้วยแบบจำลอง Box-Jenkins มีความน่าเชื่อถือ

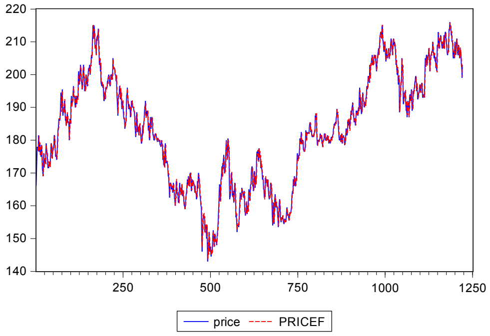
KKBS JOURNAL of Business Administration and Accountancy
วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Vol. 3 No. 3 September - December 2019

ADVANC



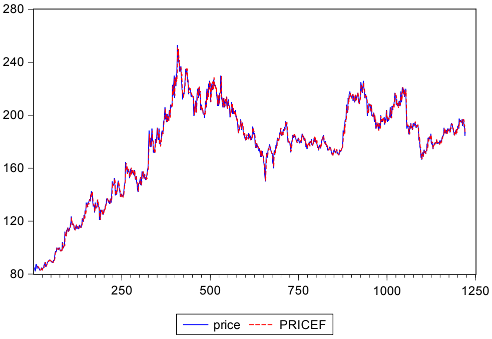
MAPE = 1.056%

BBL



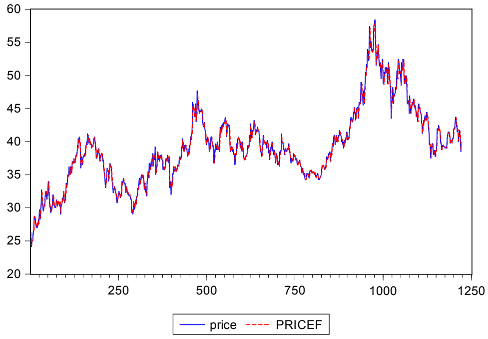
MAPE = 0.868%

BH



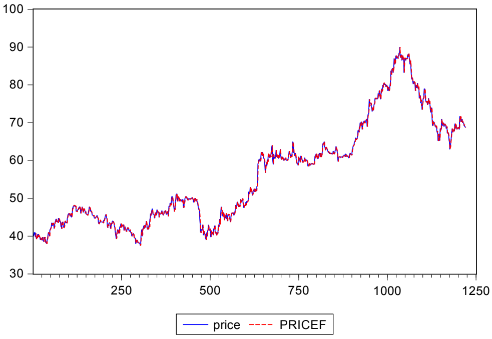
MAPE = 1.247%

CENTEL



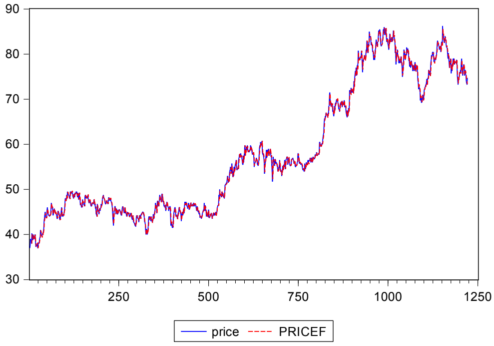
MAPE = 1.460%

CPALL

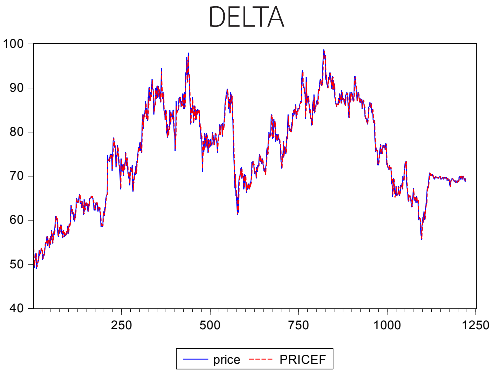


MAPE = 0.981%

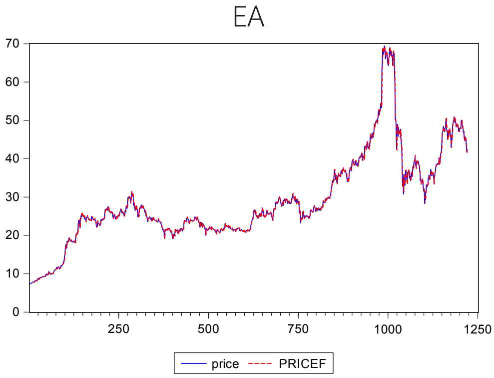
CPN



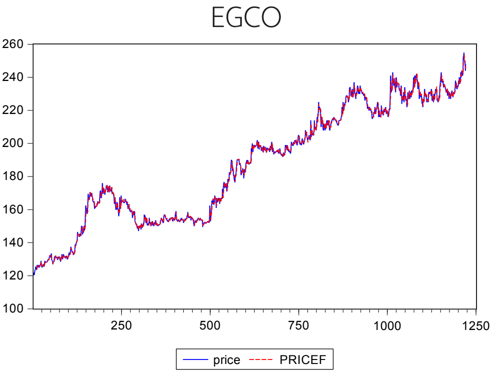
MAPE = 1.127%



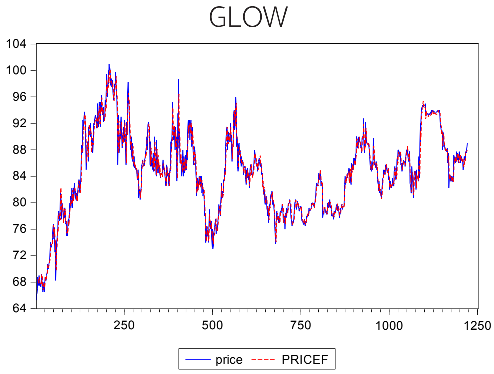
MAPE = 1.366%



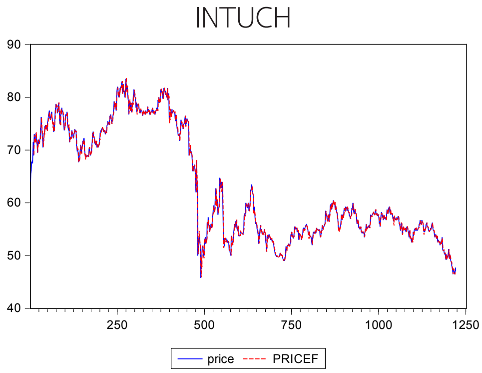
MAPE = 1.804%



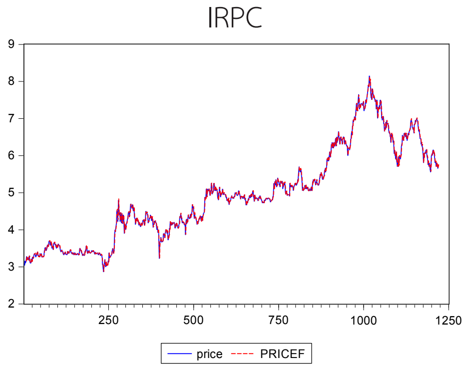
MAPE = 0.804%



MAPE = 1.088%

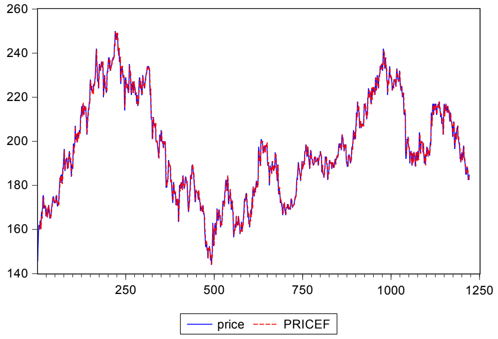


MAPE = 0.902%



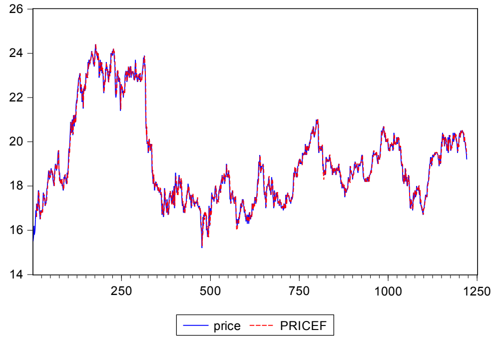
MAPE = 01.275%

KBANK



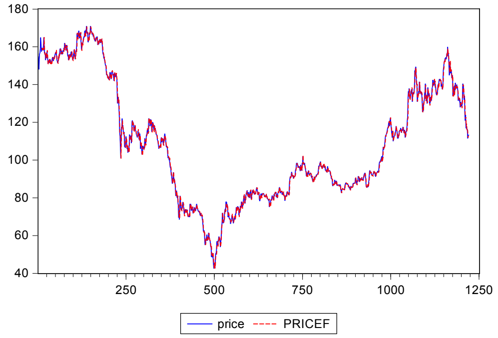
MAPE = 1.092%

KTB



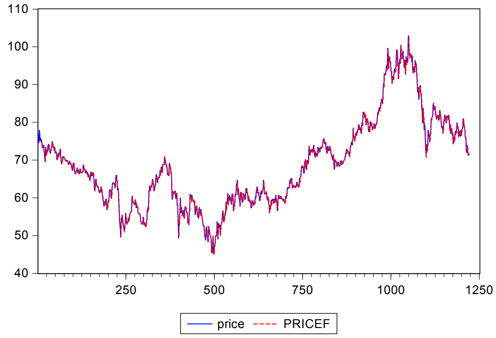
MAPE = 0.973%

PTTEP



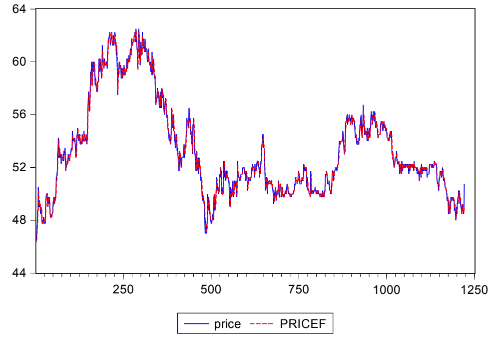
MAPE = 1.442%

PTTGC



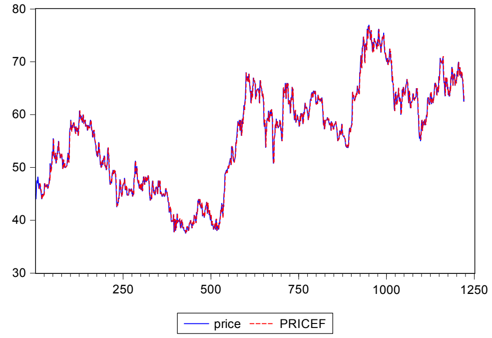
MAPE = 1.281%

RATCH



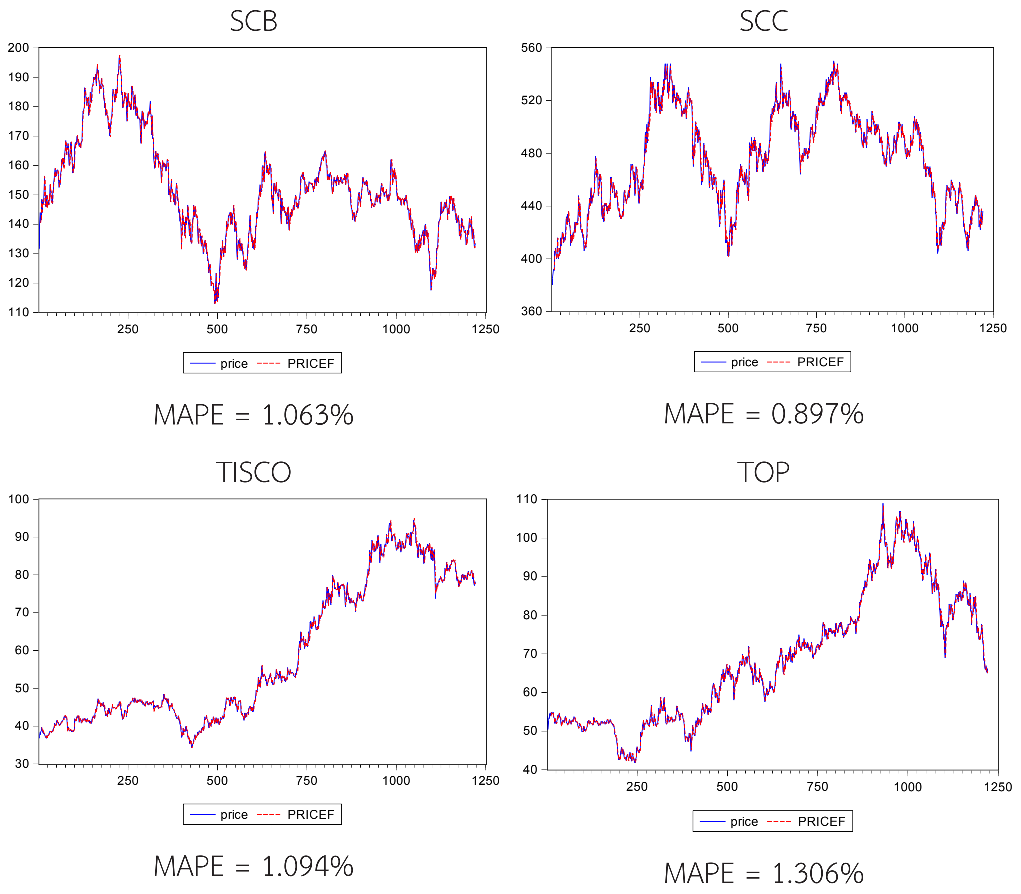
MAPE = 0.689%

ROBINS



MAPE = 1.298%

KKBS JOURNAL of Business Administration and Accountancy
วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Vol. 3 No. 3 September - December 2019



ภาพที่ 2 ค่าพยากรณ์ราคาปิดหุ้นของบริษัทจดทะเบียน 22 แห่ง เทียบกับราคาปิดหุ้นในช่วงปี พ.ศ. 2557-2561

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยชิ้นนี้ ต้องการศึกษาถึงผลของการจ่ายเงินปันผลที่มีต่อราคาหลักทรัพย์ในบริษัทจดทะเบียน โดยจะศึกษาทั้งผลกระทบของระยะเวลาก่อนการขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผลจำนวนเจ็ดวัน และผลกระทบของระยะเวลา ณ วันที่ขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล โดยใช้ข้อมูลราคาหุ้นปิดของบริษัทจดทะเบียนจำนวน 22 แห่ง ตั้งแต่วันแรกที่มีการซื้อขายหลักทรัพย์ของปี พ.ศ. 2557 ถึงปี พ.ศ. 2561 รวมทั้งสิ้น 1,221 วัน วิธีการศึกษาจะใช้แบบจำลอง Box-Jenkins ในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ ผลการศึกษาพบว่า ในช่วงระยะเวลาก่อนการขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผลจำนวนเจ็ดวันส่งผลให้ราคาหลักทรัพย์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจำนวน 5 แห่ง และในช่วง ณ เวลาที่ขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผลส่งผลให้ราคาหลักทรัพย์ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

จำนวน 13 แห่ง และเราสามารถแบ่งผลกระทบออกเป็นสามกลุ่มดังนี้ **กลุ่มที่ 1:** หลักทรัพย์ที่วันก่อนขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล มีผลทำให้ราคาหลักทรัพย์เพิ่มขึ้นได้แก่ DELTA ดังนั้นนักลงทุนที่เก็งกำไรอาจวางแผนที่จะขายหุ้นในช่วงเวลานี้ **กลุ่มที่ 2:** หลักทรัพย์ที่ ณ วันขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล มีผลทำให้ราคาหลักทรัพย์ลดลงได้แก่ ADVANC, CPN, EGCO, INTUCH, KTB, RATCH, ROBINS, SCB และ TISCO ดังนั้นนักลงทุนอาจจะทำการซื้อหุ้นดังกล่าวในช่วงเวลาที่มีขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล และ**กลุ่มที่ 3:** หลักทรัพย์ที่วันก่อนขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล มีผลทำให้ราคาหลักทรัพย์เพิ่มขึ้นและ ณ วันขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล มีผลทำให้ราคาหลักทรัพย์ลดลงได้แก่ BBL, GLOW, IRPC และ PTTGC ดังนั้นนักลงทุนอาจทำการขายหุ้นดังกล่าวในช่วงเวลาก่อนที่มีการขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล แล้วทำการซื้อ ณ ช่วงเวลาที่มีการขึ้นเครื่องหมายจ่ายเงินปันผล

เอกสารอ้างอิง

กิตติกร สุพรพัฒนา. (2552). **การเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ต่อการขึ้นเครื่องหมาย XDและ การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าเงินปันผล: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนกลุ่ม SET 50 ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาเกษตรศาสตร์.

รุจา นัยนารถ. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างราคาหลักทรัพย์กับการจ่ายเงินปันผล**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาเกษตรศาสตร์.

ศาสฎย์ บุญเฉลียว. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายเงินปันผลกับราคาหุ้นสามัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สรพงษ์ พงศ์วรามิตรชัย. (2552). **การตอบสนองของราคาหลักทรัพย์จากการประกาศจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อภิวัฒน์ สุริยเดชสกุล. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีราคาหลักทรัพย์กับอัตราเงินปันผล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Gordon, M.J. (1960). Security and a financial theory of investment. **The Quarterly Journal of Economics, 74**(3), 472-492.

Lintner, J. (1962). Dividends, earnings, leverage, stock prices and the supply of capital to corporations. **The Review of Economics and Statistics, 44**(3), 243-269.

Received: May 08, 2019
Revised: September 18, 2019
Accepted: September 20, 2019

KKBS JOURNAL of Business Administration and Accountancy
วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Vol. 3 No. 3 September - December 2019

Exploratory Attractions Analysis for Food Truck Service Business
การศึกษาวิเคราะห์สิ่งดึงดูดใจสำหรับธุรกิจบริการอาหารเคลื่อนที่

นพมาศ สุวชาติ[4]

Noppamash Suvachart[1*]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลจากมุมมองของลูกค้าเพื่อวิเคราะห์สิ่งดึงดูดใจลูกค้าให้ไปใช้บริการจากรถขายอาหารเคลื่อนที่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 500 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 64.2 เป็นเพศหญิงและร้อยละ 35.8 เป็นเพศชาย ข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 65 คน (ร้อยละ13), อายุ 21-25 ปี จำนวน 226 (ร้อยละ45.2), อายุ 26-30 ปี จำนวน 68 คน (ร้อยละ13.6), อายุ 31-35 ปี จำนวน 49 คน (ร้อยละ9.8) และ 35 ขึ้นไปจำนวน 92 คน(ร้อยละ18.4) ตามลำดับ แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานของเพศและอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีข้อคำถาม 13 รายการที่เป็นคำถามวัดปัจจัยการเลือกรับประทานอาหารที่รถขายอาหารเคลื่อนที่ ปัจจัยในการตัดสินใจ 13 รายการเหล่านี้วิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่น่าสนใจสามประการถูกระบุโดยการสกัดของปัจจัยที่มีค่าไอเก็น > 1.414 โดยใช้องค์ประกอบหลักเป็นวิธีการสกัดปัจจัย ผลที่ได้จากการทดสอบนี้แสดงให้เห็นถึงระดับความมั่นคงภายในที่สูง การทดสอบความกลมกลืนและการคำนวณสถิติของ Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ของบาร์เล็ตต์ระบุว่าจากรายการปัจจัยทั้งหมด 13 รายการส่งผลให้มีการจัดกลุ่มปัจจัยที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกจำแนกเป็นสามกลุ่มปัจจัยและอธิบายความแปรปรวนทั้งหมด 63.261% ผลลัพธ์สุดท้ายของการวิเคราะห์ปัจจัยบ่งชี้ปัจจัยการตัดสินใจหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งดึงดูดใจลูกค้าให้ไปใช้บริการแตกต่างกันสามปัจจัยเหล่านี้ถูกตั้งชื่อว่า “ชื่อเสียงของร้านเป็นที่กล่าวขานถึง” “คุ้มค่ากับเงิน” และ“อาหารปลอดภัยและอร่อย”

คำสำคัญ : สิ่งดึงดูดใจ รถขายอาหารเคลื่อนที่ บริการอาหาร กลยุทธ์การตลาด

[1]Associate Professor, Faculty of Business Administration and Accountancy, Khon Kaen University
*Corresponding Author e-mail: snoppa@kku.ac.th

Abstract

This research involved collecting data in order to answer questions concerning attractions for food truck service. Customers' perspectives were measured, administered to a sample of 500 respondents. The socio-demographic profiles of respondents almost 64.2 percent were female and 35.8 percent were male. Concerning the age of the respondents, the majority of them (45.2 percent) were between 21-25 years old. The corresponding numbers of respondents aged 16-20, 21-25, 26-30, 31-35, and 35 or above were 65 (13%), 226 (45.2%), 68 (13.6%), 49 (9.8%), 92 (18.4%), respectively. The questionnaire comprised basic data of respondents' gender and age with 13 items measure choosing factors to eat at food truck service. These 13 items were analyzed with factor analysis techniques. As a result of factor analysis three underlying attractions were identified by extraction of factors with eigenvalue>1.414 using Principal Components as the extraction method. The results obtained from this test indicate a high level of internal consistency. Barlett's test of sphericity and calculation of Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) statistics indicated if data appeared to be suitable for the identification of orthogonal factor dimensions. A total of 13 items from the factor analysis resulted in three attraction groupings and explained 63.261% of the total variance.The final results of the factor analysis indicated three different attractions, accounting for 63.261% of the variance explained. These attractions were named, "Reputational resonance," "Good value for money," and "Safe and tasty".

Keywords: Market Research Attraction Food Truck Culinary Service Marketing Strategy

Introduction

Restaurants in Thailand are the top businesses that investors are interested in investing. From database of website Wongnai (Retrieved February 1, 2018) revealed that the restaurant business is growing continuously. There are 205,709 restaurants in Thailand. Number of new restaurants opened in 2017, higher

than 2016 accounted for 8.5 percent and higher than in 2015, representing 14.9 percent. Kasikorn research center (Kasikorn Reseavch Center 2018) valuated the restaurant business market in 2018 that's worth 411,000 - 415,000 million baht with growth rate of 4-5 percent from 2017. At present, there are more restaurant operators operating in department stores and large retailers. By expanding the branches of department stores and large retailers and increasing the proportion of 30-40% to be part of food destination which is open space for restaurant operators, restaurant chains, entrepreneurs and general retail operators. It can be said that it is an increase and more diverse in dining options in department stores and large retailers. From the original, mainly used as a restaurant chain services. However, Increasing the proportion of restaurants in department stores and large retailers, is both a competitive position for department stores and large retailers as a destination for eating (food destination), by using a restaurant as a magnet to attract consumers to use the services of department stores and large retailers, and also allows new restaurant operators to enter the business. This strategy results cause more intense competition between restaurant operators in department stores and large retailers. In addition, rising business costs is a challenge for restaurant operators. The renting space in a high potential location including rising labor costs affects all restaurant operators. The expansion is partly due to the cost push. Especially, rental space in potential locations and labor costs that result in operators having to set at high level food prices in order to cover various costs Increasing. In 2018, the expansion of the restaurant branches is still a strategy that restaurant operators pay attention. Even though the expansion of branches will enhance expanding the total revenue of the restaurant operators but most of them come from the revenue of new branches, because of customers having a tendency to spread the use of new branches. It consequently resulting in lower revenue of the old branches or grow slowly. Therefore, the challenge of entrepreneurs is to determine the position of the competition, select the food service model that attracts customers and the pricing that the customer can accept. Including selection of locations for opening or expanding branches which

must be a location that can reach the customer base in order not to affect the revenue of the old branch. By means of expansion of branches to new areas where the competition is not intense including the rental rate is not very high. The food service operators also have the opportunity to expand the branch to new locations with open areas for restaurants such as gas Station, office buildings in the city center area where the target customers are the group with purchasing power including hospitals with various services to facilitate patients and visitors (Kasikorn Research center, 2018). The rise of the food trucks or mobile culinary services has many chefs jumping into the mobile food industry. At Bangkok the mobile gourmet revolution hits the streets. A food truck is a large vehicle equipped to cook and sell food. Some, including ice cream trucks, sell frozen or prepackaged food; others have on-board kitchens and prepare food from scratch. Sandwiches, hamburgers, french fries, and other regional fast food fare is common. In recent years, associated with the pop-up restaurant phenomenon, food trucks offering gourmet cuisine and a variety of specialties and ethnic menus, have become particularly popular in Thailand. Food trucks are subject to the same range of concerns as other culinary service businesses. They generally require a fixed address to accept delivery of supplies. A commercial kitchen may be needed for food prep. There are a variety of permits to obtain, and a health code to observe. Labor and fuel costs are significant part of the overhead. So pricing is very important. Price must be set to cover expenses under condition of customers' acceptable price range. If you are thinking about becoming a food truck owner, the importance of attraction is one of the key success factors, and consequently the objectives of research is to explore attractions for food truck service business.

Literature Reviewed

In the culinary service industry, restaurants can be segmented into different categories based on their specific and unique characteristics. Early age, extensively categorization of restaurant segments by type were: fast food or quick service, midscale, moderate upscale, upscale and business dining

(Muller and Woods, 1994). More recently, these segments have been expanded and more clearly categorized as: fast food or quick service, fast casual, family dining, casual or casual-themed restaurants, upscale casual, fine dining, business or institutional culinary service. The various segments of the restaurant industry are all diverse and categorized by such things as service level, food quality, menu variety and food types, as well as price. The addition over the past 15 years of the fast-casual and upscale-casual restaurant segments to the variety of restaurant categorizations has given researchers a more diverse way to look at service quality and guest expectations in the multitude of different types of service environments in restaurants. The fast-casual restaurant is a more healthy and fresh menu than the fast food restaurants with a décor that is nicer and more comfortable. The upscale-casual restaurant is nicer than the casual or casual-themed restaurant, but is not as expensive or service centered as the fine dining restaurant, thus adding to the levels of service and food quality provided by restaurant operations. Each of the restaurant segments has a variety of attributes that are distinct from one another. Some of the attributes that vary by segment include the level and quality of service and the amount of customer participation in their own dining experience, the price, the quality of the food and the ambiance of the restaurant. The level of service, the quality of the food, the ambiance and the price all tend to increase as the restaurant moves up the segmentation from fast food to fine dining. The attributes that are similar no matter what segment the restaurant falls into are availability and access to the location, menu variety and cleanliness (Jang, 2012; Kivela, 1997). These attributes are the basic needs that have to be fulfilled for guests and have to be available in a positive way in any of the restaurant segments. Many of the research studies done over the past 10 years have not worked to identify or re-categorize restaurant segments in the industry in general, but most research studies have specifically analyzed one type of restaurant segment or another. For example, studies recently have primarily focused on casual or casual-themed dining restaurants due to their relative importance and size in the market (DiPietro & Milman, 2008; DiPietro &

Partlow, 2014; Dziadkowiec & Rood, 2015; Madanoglu et al., 2008; Murphy et al., 2009; Murphy & Olsen, 2009; Peng et al., 2015; Weiss et al., 2004). In general, casual dining restaurants that are part of a chain have been perceived by guests as being more like fast food restaurants with faster service and more moderate prices than independent casual restaurants. In general, casual dining restaurants meet the expectations of customers (Dziadkowiec & Rood, 2015) with the food and service being the two most important attributes as gleaned from research with casual dining restaurants. These types of restaurants are thought to create more of an overall experience for customers rather than just providing a meal (DiPietro & Partlow, 2014; Peng et al., 2015). More recently, the fast-casual restaurant segment has been a focus of research due to the growth of this restaurant segment in the late 1990s and the growth during the recent recession, as people had to dine at less expensive locations, as the amount of disposable income had declined (Ryu et al., 2010; 2008). These studies have found that the restaurant image at the fast-casual restaurant level impacts value perception by the customers. The value perception by the customer ultimately impacts their satisfaction and behavioral intentions (Ryu et al., 2010). Another study found that food, service and physical environment of the restaurant directly impacted satisfaction with the restaurant, and price moderated that relationship in fast-casual restaurants (Han & Ryu, 2009). Several studies in fast food restaurants have also informed the research related to culinary service attributes and satisfaction (Ha & Jang, 2013; Ogaard et al., 2005; Ottenbacher & Harrington, 2009). In a study that compared fast food with casual dining and fine dining restaurants, Jang, (2012) looked at the consumers' perception of dining value. They further assessed dining values of customers at the various types of restaurant segments (Ha & Jang, 2013). This study found that fast food restaurants should try to maintain their performance in convenience/efficiency value and quality/excellence value. They found that casual dining restaurants were performing well in emotional value to the guest as the guest and the restaurant were connected in a way that helped them to feel emotionally connected. Fine dining restaurants had more epistemic value

to guests, meaning that guests want to expand their knowledge and experiences with food and are able to do that through the environment and service style of a fine dining restaurant. Fast food restaurant guests do not place a high value on the experience of dining, but rather the convenience and efficiency of the experience (Ha & Jang, 2012). More recently, it has been undertaken by some researchers to try to categorize restaurants into more specific and distinct segments to allow for more appropriate benchmarking and research comparisons rather than just using the traditional segmentation (Barrows & Vieira, 2013; Canziani et al., 2016). The new classification system that Barrows and Vieira proposed looks at multiple operational factors instead of only things such as service factors and price, which provided the traditional basic classification. Their classification system more closely assessed the service level of the restaurant, the menu type and average check. Overall, their classification system derived a total of six clusters of restaurants: fine dining, casual/upscale casual, quick service, sandwiches/casual, pizza and cafeteria/buffet (Barrows & Vieira, 2013). A recent study by Canziani et al. (2016) assessed the categories in restaurants to be: foodservice sector, service mode, menu/dining styles, specialty descriptors (for example, casual, themed, ethnic) and finally ownership status of the restaurant. They proposed that the more narrow the category, the more accurate the ability to research and compare restaurants would be.

Business and institutional dining was seen in the 1990s as one of the fastest growing segments in the culinary service industry with a unique, limited growth potential framework. Many organizations saw bringing food to their employees as a benefit, while others saw it as a convenience and necessity for their employees (Mac Con Iomaire, 2013). One current study in this area assessed the benchmarking that managers in institutional dining operations used related to operations, financial and customer service measures (Bright et al., 2009). Despite the fact that the overall model of the institutional dining operation is slightly different than the freestanding restaurant, the basics are the same. Service, food quality and prices have to match the expectations of the target market customer.

One other restaurant segmentation that has been specifically identified and studied more in recent years is the ethnic restaurant and that has been studied in relation to comparing to nonethnic restaurant attributes, customer perception and the relationship to authentic characteristics (Ha & Jang, 2010; Jang et al., 2012). This area of research is one that is anticipated to grow as ethnic restaurants become more mainstream and important in the landscape of restaurant segmentation. General trends in the research that defines the restaurant segments are that much of the research is categorized by the topic being studied related to the restaurants rather than specifically studying the overarching category of a restaurant's segment. The context of the research is typically not the restaurant segment, but rather any of a number of components that get studied related to restaurants such as human resource issues, operations, finance, etc. The majority of the research done over the past decade has been based in fast food restaurants and casual dining restaurants. This may be caused by the increased access to these restaurant segments, the large number of the restaurants or the more distinct features of looking at counter service versus full service restaurants. Fewer of the research studies have been focused on the other segments of the restaurant industry, but this is changing as the fast-casual restaurant model is continuing to evolve. While studies of restaurant types different categories based on their specific and unique characteristics have been examined, the good site for food truck service business has not been explored.

Conceptual Framework

This research has framed the research concept as follows:

Independent Variable — Dependent Variable

Choosing factors

1. Taste
2. Cleanliness
3. Nutritional value
4. New, creative food
5. The reputation of the shop
6. The reputation of chef
7. Number of reviews via social media
8. Received approval from a reputable organization or person
9. Hospitable of owner
10. Price value
11. Easy to access / convenient to access
12. Shop atmosphere
13. Promotion campaigns

→ Lead to

Customers' perspective of attractions for food truck service

Figure 1. Conceptual Framework

Research Variables

Based on the review of related literature, researcher has set the dependent variables were customers' perspective of attractions for food truck service. Independent variables were choosing factors (13 items). This part was the analysis of the attractions for food truck service. The Respondents were asked: "Which factors or reasons for choosing to eat at a food truck service? (13 items)."

1. Taste
2. Cleanliness
3. Nutritional value
4. New, creative food

5. The reputation of the shop
6. The reputation of chef
7. Number of reviews via social media
8. Received approval from a reputable organization or person
9. Hospitable of owner
10. Price value
11. Easy to access / convenient to access
12. Shop atmosphere
13. Promotion campaigns

This question will find reasons for choosing, with 5 point Likert –Type Scale Response Anchors. The meaning of each scale as following:

1= Not important

2= Little Important

3= Moderately Important

4= Important

5= Very Important

Methodology

Research Design

This research project was basic research, exploratory research and descriptive research. The dependent variable involves measurement of customers' perspective of attractions for eating at the food truck service at 13 difference attractions. It involves collecting data in order to answer questions concerning the choosing factors. Descriptive data were collected through a questionnaire survey. This research uses the statistical package for the Social Sciences (SPSS 15.0), factor analysis technique to determine that there was a normal frequency distribution and no extreme or nonsensical responses. SPSS also provided the cumulative distributions necessary to graph the responses.

This research identified with "Which factors or reasons for choosing to eat at a food truck service?" as a research questions. The responds were analyzed statistically the attractions of food truck service business.

Sampling and Data Collection

The population used in this study was finite population. There were 5,605,672 people live around Bangkok (Population statistic, access online February 15, 2018). Nevertheless, simple random sampling was a probability technique for survey method, and as such, its generalizability to a larger population was limited. Due to finite population, this research was calculated the number of samples by probability sampling. To get the right size of sample enough to cite the population (Siljaru, T. 2005). The survey were collected from people who living at Bangkok. A total of 500 questionnaires will be distributed between June-September 2018.

This research calculates the size of the sample when we knew the population and use formula to calculate as follows. It get a reasonable sample size with sufficient refered to population.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$ (Siljaru, T., 2005)

when n = number of samples

N = number of population

e = sampling error

(At the confidence level 95 % there is sampling error = 0.05)

Substitute in the formula

$$n = 399.98$$

Since the population has 5,605,672 people, researcher was concerned with 500 subjects. This research collected data from primary sources. Data was collected by field survey, interviewed and questionnaire.

Data Analysis

In this study, customers' perspective were measured through a page self-completed questionnaire written in Thai, administered to a sample of 500 respondents of the district in Bangkok, Thailand. Respondents questionnaires were distributed within 4 months. The questionnaire comprised 15 questions. The first part contained basic data of respondents' gender and age. The second part of instrument contained 13 items measure which factors or reasons for choosing to eat at a food truck service. Once collected, all data were entered into SPSS version 15.0 for further analysis. Descriptive statistics were used to describe the subjects and customers' perspective of choosing factors. Finally, analysis of attractions for marketing food truck services with factor analysis techniques. The results information presented by descriptive with percentage (%) and mean in the form of tables, and text.

Research Limitations

Research limitations related to the following points:

1. Cuisine type, this research was suitable for Western cuisines such as burgers because researcher used burgers as illustrations for queries.

2. Population scope, this research was representative of people in Bangkok, Thailand.

Outcome

1. Respondents' demographic profiles (n=500)

Respondents of this research were Thai people age 16 – 35 up years who living in Bangkok (Table 1). Since the population has 67,931 members, researcher was concerned with 500 subjects. A total of 500 questionnaires were distributed between October 2017-January 2018. It was found that the total sample of 500 were completed (with a response rate of 100%). The vast majority of respondents, sufficient number of respondents (226 subjects) were in the age group between

21-25 years with 45.2 percent respondents. There were male 35.8 percent and female respondents 64.2 percent in this survey.

Table 1 Respondents' demographic profiles (n=500)

Respondents	Frequency	Percentage (%)
Gender		
Female	321	64.2
Male	179	35.8
Age		
16-20	65	13.0
21-25	226	45.2
26-30	68	13.6
31-35	49	9.8
35 up	92	18.4

2. Factors affect choosing a food truck service

Table 2 Respondents' perspective of choosing a food truck service (n=500)

Choosing Factors	Frequency	Percentage (%)
1. Food taste		
Not important	3	0.6
Little Important	12	2.4
Moderately Important	80	16.0
Important	152	30.4
Very Important	253	50.6

Table 2 Respondents' perspective of choosing a food truck service (n=500) (Continue)

Choosing Factors	Frequency	Percentage (%)
2. Clean food		
Not important	1	0.2
Little Important	2	0.4
Moderately Important	43	8.6
Important	152	30.4
Very Important	302	60.4
3. Nutritional value		
Not important	5	1.0
Little Important	14	2.8
Moderately Important	130	26.0
Important	159	31.8
Very Important	192	38.4
4. New dish		
Not important	3	0.6
Little Important	42	8.4
Moderately Important	197	39.4
Important	148	29.6
Very Important	110	22.0
5. Famous food shop		
Not important	11	2.2
Little Important	43	8.6
Moderately Important	215	43.0
Important	144	28.8
Very Important	87	17.4
6. Famous chef		
Not important	40	8.0
Little Important	89	17.8
Moderately Important	219	43.8
Important	85	17.0
Very Important	67	13.4

Table 2 Respondents' perspective of choosing a food truck service (n=500) (Continue)

Choosing Factors	Frequency	Percentage (%)
7. Number of reviews		
Not important	26	5.2
Little Important	59	11.8
Moderately Important	214	42.8
Important	120	24.0
Very Important	81	16.2
8. Celebrity guarantee		
Not important	24	4.8
Little Important	58	11.6
Moderately Important	206	41.2
Important	123	24.6
Very Important	89	17.8
9. Friendly owner		
Not important	1	0.2
Little Important	22	4.4
Moderately Important	94	18.8
Important	186	37.2
Very Important	197	39.4
10. Value price		
Not important	2	0.4
Little Important	14	2.8
Moderately Important	104	20.8
Important	185	37.0
Very Important	195	39.0

Table 2 Respondents' perspective of choosing a food truck service (n=500) (Continue)

Choosing Factors	Frequency	Percentage(%)
11. Easy access		
Not important	0	0
Little Important	7	1.4
Moderately Important	85	17.0
Important	206	41.2
Very Important	202	40.4
12. Good atmosphere		
Not important	1	0.2
Little Important	13	2.6
Moderately Important	137	27.4
Important	182	36.4
Very Important	167	33.4
13. Promotion campaigns		
Not important	11	2.2
Little Important	27	5.4
Moderately Important	115	23.0
Important	155	31.0
Very Important	192	38.4

3. Mean scores and standard deviations of attractions

Table 3 Mean scores and standard deviations of 13 attractions

Factor variables	Mean	Std. Deviation
Clean	4.50	.686
Taste	4.28	.860
Easy access	4.21	.767
Friendly owner	4.11	.875
Value price	4.11	.857
Nutritional value	4.04	.920
Good atmosphere	4.00	.855
Promotion	3.98	1.015
New dish	3.64	.936
Famous shop	3.51	.951
Celebrity guarantee	3.39	1.056
Number of reviews	3.34	1.048
Famous chef	3.10	1.094
Valid N (listwise)		

Note: Means were derived from 5 point Likert –Type Scale ranging from 1 – not important to 5 – the most important

From Table 3, the results revealed the most important factor to choose to eat at a food truck services are cleanliness, taste, easy access, friendly owner, value price, nutritional value, good atmosphere, promotion, new dish, famous shop, celebrity guarantee, number of reviews, and famous chef, respectively.

Food truck service attractions factor analysis with principal component and varimax rotation

This part, choosing factors to eat at food truck items were factor analyzed to assess food truck service attractions. As far as choosing factor items were concerned, factor analysis was performed to identify the extent to which questions seem to be capturing the same variables and the degree to which they could be reduced to a smaller set of factor attributes. As a result of factor analysis three underlying attractions were identified by extraction of factors with eigenvalue>1.414 using Principal Components as the extraction method. The results obtained from this test indicate a high level of internal consistency. Barlett's test of sphericity and calculation of Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) statistics indicated if data appeared to be suitable for the identification of orthogonal factor dimensions. A total of 13 items from the factor analysis resulted in three attraction groupings and explained 63.261% of the total variance. The final results of the factor analysis indicated three different attractions, accounting for 63.261% of the variance explained. The results are presented in Table 4. these attractions were named, "**Reputational resonance**," "**Good value for money**," and "**Safe and tasty**".

The attractions "**Reputational resonance**"loads items to famous chef, famous shop, number of reviews, celebrity guarantee, and new dish

The attractions "**Good value for money**"loads items to friendly owner, value price, easy access, good atmosphere, and promotion campaigns.

The attractions "**Safe and tasty**"loads items to taste, clean, nutritional value.

Table 4 Exploratory attractions analysis

Attractions	Item loadings	Mean	S.D.	Eigen.	% of Variance	Cum.%
Factor 1: Reputational resonance		3.40		4.885	37.580	37.580
New dish	.565	3.64	.936			
Famous shop	.831	3.51	.951			
Famous chef	.853	3.10	1.094			
Number of reviews	.783	3.34	1.048			
Celebrity guarantee	.739	3.39	1.056			
Factor 2: Good value for money		4.08		1.924	14.803	52.383
Friendly owner	.643	4.11	.875			
Value price	.731	4.11	.857			
Easy access	.770	4.21	.767			
Good atmosphere	.690	4.00	.855			
Promotion campaigns	.724	3.98	1.015			
Factor 3: Safe and tasty		4.27		1.414	10.878	63.261
Taste	.791	4.28	.860			
Clean	.797	4.50	.686			
Nutritional value	.774	4.04	.920			
Bartlett's Test of Sphericity					2626.333	
Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy					.852	
Sig.					.000	
% Total variance					63.261	

The criteria were based on 5 point Likert–Type Scale ranging from 1 (not important) to 5 (the most important).

Interpretation by mean ranking of food truck service attractions, the most attractiveness were **Safe and tasty** (mean = 4.27), **Good value for money** (mean = 4.08), and **Reputational resonance** (mean = 3.40), respectively.

Summary and Recommendations

The results revealed the marketing strategy elements of food truck service were safe and tasty food, good value for money, and reputational resonance, were being used under heading of responsiveness to check the service quality that was contributing maximum towards customer satisfaction in food truck service industry. This showed the importance of a diverse array of communication and marketing to customers to influence their selection of food truck services.

Contributions

This research is useful for food truck service owners and related businesses. The result revealed the important factors that attract customers to the food truck services. The owners can use this result for set marketing strategies that have improved the bottom line while maintaining consumers' satisfactions. Those marketing strategies are also often set with an understanding of customers' perspective of satisfactions.

Future Researches

The future research assumption to be studied is food truck services demand estimation or buying intentions survey and food truck services market segmentation.

Second assumption to be studied is investigating price knowledge, willingness to pay and real purchase decision in order to gain insights into food truck services customers' price sensitivity.

Third assumption to be studied is exploring the relationship between cuisine types and culinary services pricing/meal price. For example, Thai cuisine compares to Korean, Japanese, Chinese, and Vietnamese cuisines.

Acknowledgement

This article was a part of project; Exploring pricing strategy and good location for food truck industry. Grateful acknowledgement is here made to Faculty of Business Administration and Accountancy, Khon Kaen University. This work would not have reached its present form without their supports. The valuable comments of three anonymous referees are appreciated.

References

Barrows, C. & Vieira, E. (2013). Recommendations for the development of a new operational classification system for the foodservice industry. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, **37**(3), 349-376.

Bright, S.N. et al. (2009). Institutional foodservice benchmarking: survey of administrators' attitudes and practices in the USA. **Journal of Foodservice, 20**(3), 123-132.

Canziani, B. et al. (2016). Classifying restaurants to improve usability of restaurant research. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, **28**(7), 1467-1483.

DiPietro, R.B. & Milman, A. (2008). Retention factors of tipped hourly employees in the casual dining restaurant segment: exploratory research in Central Florida. **International Journal of Hospitality & Tourism Administration**, **9**(3), 244-266.

DiPietro, R.B. & Partlow, C. (2014). Customer expectations of casual dining restaurants: the case of liberty tap room. **International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 15**(4), 376-393.

Dziadkowiec, J. & Rood, A.S. (2015). Casual dining restaurant preferences: a cross-cultural comparison. **Journal of Foodservice Business Research, 18**(1), 73-91.

Ha, J. & Jang, S.S. (2012). Consumer dining value: does it vary across different restaurant segments? **Journal of Foodservice Business Research, 15**(2), 123-142.

Ha, J. & Jang, S.S. (2013). Attributes, consequences, and consumer values: a means-end chain approach across restaurant segments. **International Journal of Contemporary Hospitality Management, 25**(3), 383-409.

Han, H. & Ryu, K. (2009). The roles of the physical environment, price perception, and customer satisfaction in determining customer loyalty in the restaurant industry. **Journal of Hospitality & Tourism Research, 33**(4), 487-510.

Jang, S.S., Ha, J. & Park, K. (2012). Effects of ethnic authenticity: investigating Korean restaurant customers in the US. **International Journal of Hospitality Management, 31**(3), 990-1003.

Jedidi, K. & Jagpal, S. (2009). **Handbook of pricing research in marketing**. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar.

Kasikorn Research Center. (2018). **Business trend analysis**. Retrieved July 30, 2019, from https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/36839.aspx

Kivela, J.J. (1997). Restaurant marketing: selection and segmentation in Hong Kong. **International Journal of Contemporary Hospitality Management, 9**(3), 116-123.

Mac Con Iomaire, M. (2013). Public dining in Dublin: the history and evolution of gastronomy and commercial dining 1700-1900. **International Journal of Contemporary Hospitality Management, 25**(2), 227-246.

Madanoglu, M., Erdem, M. & Gursoy, D. (2008). Risk return and cost of equity of small and large casual-dining restaurants. **International Journal of Hospitality Management, 27**(1), 109-118.

Madanoglu, M., Lee, K. & Kwansa, F.A. (2008). Risk-return analysis of fast-food versus casual-dining restaurants: who moved my cheeseburger? **Journal of Hospitality & Tourism Research, 32**(3), 327-341.

Muller, C.C. & Woods, R.H. (1994). An expanded restaurant typology. **The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 35**(3), 27-37.

Ogaard, T., Larsen, S. & Marnburg, E. (2005). Organizational culture and performance- evidence from the fast food restaurant industry. **Food Service Technology, 5**(1), 23-34.

Ottenbacher, M.C. & Harrington, R.J. (2009). The product innovation process of quick-service restaurant chains. **International Journal of Contemporary Hospitality Management, 21**(5), 523-541.

Peng, C., Bilgihan, A. & Kandampully, J. (2015). How do diners make decisions among casual dining restaurants? An exploratory study of college students. **International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 16**(1), 1-15.

Ryu, K. & Han, H. (2010). Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction and behavioral intention in quick-casual restaurants: moderating role of perceived price. **Journal of Hospitality & Tourism Research, 34**(3), 310-329.

Ryu, K. & Jang, S.S. (2008). Influence of restaurants' physical environments on emotion and behavioral intention. **The Service Industries Journal, 28**(8), 1151-1165.

Siljaru, T. (2005) **Research and statistic data analysis by SPSS version 10-13**. Bangkok: Business R and D Ordinary Partnership. (in Thai)

Received: May 26, 2019
Revised: October 18, 2019
Accepted: October 30, 2019

การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรธุรกิจ

Personal Data Protection in Business Organizations

กิตสุรณ สังขสุวรรณ์[1*]

Kitsuron Sangsuvan

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลมีบทบาทและความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หน่วยงานภาครัฐและเอกชนล้วนอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลในการพิสูจน์ ติดต่อ ค้นหา และระบุตัวตนของบุคคล แม้แต่องค์กรธุรกิจก็จำต้องอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลในการกำหนดนโยบายและบริหารจัดการกิจการของตน แต่อย่างไรก็ตาม ข้อมูลส่วนบุคคลมักถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด อีกทั้งมีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้น การกระทำดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และถือเป็นการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวของบุคคล องค์กรธุรกิจจำต้องกำหนดมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น แนวคิดหรือทฤษฎี “Hard Law and Soft Law in Corporate Governance” ควรถูกนำมาปรับใช้ในการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรธุรกิจ โดย Hard Law หรือกฎหมายที่ถูกบัญญัติขึ้นโดยรัฐควรถูกนำมาปรับใช้ควบคู่กับ Soft Law หรือระเบียบข้อบังคับที่ถูกกำหนดขึ้นโดยสังคมหรือองค์กรธุรกิจ เพื่อให้การจัดการบริหารธุรกิจหรือการแก้ปัญหาในองค์กรธุรกิจเกิดประสิทธิภาพสูงสุด บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาและกำหนดมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับองค์กรธุรกิจและเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บทความนี้ยังวิเคราะห์ถึงการนำแนวคิด “Hard Law and Soft Law in Corporate Governance” มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอีกเช่นกัน

คำสำคัญ : ข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว การปกป้องคุ้มครอง องค์กรธุรกิจ

[1]นักวิชาการอิสระ

*Corresponding Author e-mail: krit.bond@yahoo.com

Abstract

Nowadays, personal data has an important role in a social interaction. Public and private entities rely on personal data to identify, contact, and locate an individual. Business organizations rely on personal data to create their strategies and operate their activities. However, there are increasing data misuse and data breaches which cause damage to data subjects. Those actions are also considered the invasion of privacy. Thus, data protection is essential for business organizations and data subjects. More particularly, the idea of "Hard Law and Soft Law in Corporate Governance" should be used to protect personal data in business organizations. Hard law or regulations should combine with soft law or business ethics in order to manage or resolve problems effectively. This article will study and analyze the protection of personal data in business organizations. This article will also explore how "Hard Law and Soft Law in Corporate Governance" can increase the effectiveness of data protection.

Keywords: Personal Data The Right to Privacy Protection Business Organizations

บทนำ

ในยุคปัจจุบันนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลได้ถูกนำมาใช้ในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ทางธุรกิจ แม้แต่ธุรกิจออนไลน์หรืออีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) จำต้องอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลในการดำเนินกิจการเป็นสำคัญ (Buchmann, 2013) นอกจากนี้ การเจริญเติบโตของเทคโนโลยีโดยเฉพาะปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence)ได้เพิ่มความต้องการในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลให้ถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น (Mariga, 2003) แต่อย่างไรก็ตาม การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้นได้ก่อให้เกิดการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในทางที่ผิด หรือก่อให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล (Raghunathan, 2013) ตัวอย่างเช่น ข้อมูลผู้ใช้บริการของ True Move H ได้เกิดการรั่วไหลขึ้น โดยข้อมูลเหล่านี้ได้ถูกเก็บรักษาใน Amazon S3 Bucket แต่ไม่มีมาตรการป้องกันที่เพียงพอ บุคคลภายนอกจึงสามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลดังกล่าวออกมาได้ ข้อมูลที่หลุดออกมานั้นมีทั้งไฟล์ภาพ JPG และไฟล์ PDF โดยเป็นไฟล์สแกนสำเนาบัตรประชาชน ใบขับขี่ และพาสปอร์ตของผู้ใช้บริการ ซึ่งปริมาณข้อมูลที่อยู่บนเซิร์ฟเวอร์ดังกล่าวมีประมาณ 46,000 ไฟล์ รวมแล้วกว่า

32GB ปัญหาในลักษณะดังกล่าวนี้ได้เกิดขึ้นในหลายๆ องค์กรและสร้างความวิตกกังวลแก่ผู้คนทั่วโลก หลายๆประเทศจึงได้กำหนดมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขึ้น ในขณะเดียวกันองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องเรียนรู้และกำหนดมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัยมากที่สุด

การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยังคงถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย แต่องค์กรธุรกิจจำนวนมากยังคงขาดความรู้และความเข้าใจในการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อีกทั้งองค์กรธุรกิจยังคงต้องการมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการสร้างความรู้และความเข้าใจในการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับองค์กรธุรกิจ และกำหนดมาตรการปกป้องคุ้มครองที่มีประสิทธิภาพ โดยบทความนี้เริ่มต้นด้วยการพิจารณาความหมายและความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรธุรกิจ วิเคราะห์สถานะทางกฎหมายและความเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลด้วยหลักกฎหมายและคำพิพากษาฎีกา บทความนี้ยังวิเคราะห์และพัฒนามาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนพื้นฐานของทฤษฎี “Hard Law and Soft Lawin Corporate Governance” โดยมาตรการทางกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจควรถูกนำมาปรับใช้เพื่อให้การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเกิดความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ความหมายและความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับตัวบุคคล และเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ระบุ หรือแสดงถึงความเป็นตัวตนของบุคคลนั้น (Gordon & Wiseman, 2003) ในขณะที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้ “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า “ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ” ตัวอย่างของข้อมูลส่วนบุคคลจึงได้แก่ ชื่อและนามสกุล ที่อยู่อาศัย เบอร์โทรศัพท์ วันเดือนปีเกิด เลขที่บัญชีธนาคาร เลขบัตรเครดิต เลขที่บัตรประชาชน เชื้อชาติ ศาสนา ประวัติอาชญากรรม ประวัติเข้ารับการรักษาพยาบาล ประวัติการทำงาน ประวัติการศึกษา เงินเดือนที่ได้รับ ข้อความในจดหมายอีเล็กทรอนิกส์ รสนิยม ผลการศึกษา ผลตรวจโรค ความคิดเห็นบางประการ ภาพถ่าย หรือข้อมูลในทะเบียนราษฎร์ แต่อย่างไรก็ตาม หากข้อมูลนั้นมิได้ทำหน้าที่บ่งชี้ ระบุ หรือแสดงถึงความเป็นตัวตนของบุคคล ข้อมูลนั้นก็ไม่ถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ตัวอย่างเช่น ความลับในทางการค้า ตัวเลขสถิติ คู่มือการใช้งาน สูตรหรือวิธีการที่ใช้ในการผลิตสินค้า เป็นต้น

ในอดีตที่ผ่านมา ข้อมูลส่วนบุคคลอาจไม่มีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจเท่าใดนัก ทั้งนี้เพราะแนวคิดการทำธุรกิจในอดีต มุ่งเพียงการผลิตสินค้าและนำออกจำหน่ายเพื่อให้ได้ผลกำไรสูงสุด อีกทั้งการดำเนินการทางธุรกิจยังไม่มีความสลับซับซ้อน ประกอบกับวัตถุดิบหรือทรัพยากรยังคงมีความอุดมสมบูรณ์ แต่เมื่อสังคมมีการเปลี่ยนแปลงและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น และเทคโนโลยีได้ถูกนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น การดำเนินธุรกิจจึงมีความแตกต่างไปจากเดิม โดยแนวคิดการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีความหมายรวมถึง การทำให้ธุรกิจดำรงอยู่และเจริญเติบโตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ท่ามกลางสังคมที่สลับซับซ้อน และท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น องค์กรธุรกิจจึงจำต้องพัฒนาตนเองให้มากที่สุดเพื่อให้บรรลุผลดังกล่าว สำหรับวิธีการพัฒนาธุรกิจอาจได้แก่ การพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาและขยายตลาด การเรียนรู้และเข้าใจความต้องการของลูกค้า และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในธุรกิจของตน เมื่อเป็นเช่นนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและเจริญเติบโตท่ามกลางเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปัจจุบันนี้ องค์กรธุรกิจได้อาศัยข้อมูลส่วนบุคคลในการกำหนดนโยบายหรือดำเนินกิจการในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลส่วนบุคคลช่วยให้องค์กรธุรกิจได้เข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง (Thomas & Housden, 2012) ตัวอย่างเช่น บริษัท Apple ได้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เคยซื้อ iPhone หรือ iPad โดย Apple ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในตลาดหรือพัฒนาสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น Apple ยังใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าในการรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้า รวมถึงการขายหรือส่งมอบสินค้าโดยตรงให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจยังใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าในการตัดสินใจทางธุรกิจ วิเคราะห์หรือประเมินลูกค้า (Friedberg, 2015) ตัวอย่างเช่น Chase Bank ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กู้ เช่น อาชีพ รายได้ ทรัพย์สิน และหนี้สินในการพิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้กู้และความสามารถในการชำระหนี้คืน

แต่อย่างไรก็ตาม ธุรกิจบางประเภทอาจไม่จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าในการดำเนินกิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจแบบดั้งเดิม (Traditional Business) ที่ผู้ขายผลิตหรือมีสินค้าขั้นพื้นฐานที่ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อ และการซื้อขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายไม่มีความยุ่งยากหรือสลับซับซ้อนแต่อย่างใด เพียงแต่ผู้ขายมีสินค้าและผู้ซื้อสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ตามที่ต้องการ อีกทั้งการซื้อขายสินค้าได้เกิดขึ้นโดยตรงระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ตัวอย่างเช่น ลูกค้าเดินเข้าไปในร้านอาหารตามสั่ง สั่งซื้อข้าวผัดและชำระเงินสดในร้านอาหารตามสั่ง หรือลูกค้าเข้าไปในร้านสะดวกซื้อ หยิบสินค้าและชำระเงินสดในร้าน

สะดวกซื้อ ในกรณีดังกล่าวนี้ การซื้อขายเกิดขึ้นโดยตรงระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย รวมถึงได้มีการส่งมอบและชำระราคาสินค้า ณ จุดนั้น ผู้ขายมีสินค้าตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ และผู้ขายไม่จำเป็นต้องใช้หรือเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแต่อย่างใด ในขณะที่ผู้ซื้อก็ไม่จำเป็นต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลของตนแก่ผู้ขายอีกเช่นกัน

สถานะทางกฎหมายของข้อมูลส่วนบุคคล

สิทธิในความเป็นส่วนตัว คือ สิทธิของบุคคลที่จะมีชีวิตอยู่โดยลำพังหรือดำเนินการใด ๆ ในชีวิตของตนโดยปราศจากการรบกวนจากบุคคลอื่น นอกจากนี้ สิทธิในความเป็นส่วนตัวยังมีความหมายรวมถึง สิทธิของบุคคลที่จะเลือกดำเนินการใด ๆ ในข้อมูลเกี่ยวกับตน (Patterson & Davis, 2012) เมื่อเป็นเช่นนี้ สิทธิในความเป็นส่วนตัวจึงมีความหมายรวมถึง ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยอีกเช่นกัน สำหรับประเทศไทยนั้น ข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการปกป้องคุ้มครองในฐานะสิทธิความเป็นส่วนตัว โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 32 ได้บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียง และครอบครัว” แม้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มิได้กำหนดความหมายของสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวไว้ แต่เป็นที่ยอมรับกันว่า สิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความหมายรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลเฉพาะตัวของบุคคลด้วยเช่นกัน โดยบุคคลผู้เป็นเจ้าของข้อมูลมีสิทธิที่จะปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของตน ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของตน หรือเลือกที่จะกระทำการใด ๆ อันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของตน ดังนั้นเมื่อข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการรับรองและคุ้มครองในสถานะสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว บุคคลอื่น ๆ หรือประชาชนทั่วไปจึงมีหน้าที่ ๆ จะต้องเคารพสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคลโดยการไม่เข้าไปล่วงละเมิดหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจและถือเป็นสินทรัพย์ทางธุรกิจ (Dodge & Futcher, 2013) The World Economic Forum ยังถือว่าข้อมูลส่วนบุคคลเป็นแหล่งทรัพยากรใหม่ที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 อีกทั้งเป็นสินทรัพย์ชนิดใหม่ที่มีความเกี่ยวพันและมีผลกระทบต่อบุคคลในสังคม (World Economic Forum, 2011) แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหามีอยู่ว่าข้อมูลส่วนบุคคลถือเป็นทรัพย์ในทางกฎหมายหรือไม่ ซึ่งในกรณีดังกล่าวนี้ หากพิจารณาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 137 ที่ได้บัญญัติว่า “ทรัพย์หมายความว่าวัตถุมีรูปร่าง” คำว่า “วัตถุมีรูปร่าง” หมายความว่า สิ่งที่เห็นได้ด้วยตาและจับต้องสัมผัสได้ สำหรับ “ข้อมูล” นั้นมีคำพิพากษาฎีกาที่ 5161/2547 ได้วินิจฉัยว่า “ข้อมูล คือข้อเท็จจริงที่ใช้เป็นหลักอนุมานหาความจริง ข้อมูลจึงไม่ถือเป็นวัตถุมีรูปร่างและไม่ถือเป็นทรัพย์ตามกฎหมาย”

เมื่อเป็นเช่นนั้น ข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ในการบ่งชี้หรือระบุตัวตนของบุคคลจึงไม่ถือเป็นทรัพย์ตามกฎหมายแต่อย่างใด ปัญหาต่อไปจึงมีอยู่ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลถือเป็นทรัพย์สินในทางกฎหมายหรือไม่ ในกรณีดังกล่าวนี้ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 138 บัญญัติว่า “ทรัพย์สินหมายความรวมทั้ง ทรัพย์และวัตถุไม่มีรูปร่าง ซึ่งอาจมีราคาและอาจถือเอาได้” คำว่า “วัตถุไม่มีรูปร่าง” หมายความถึง สิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาและไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หากวัตถุไม่มีรูปร่างนั้นมีคุณค่าและยึดถือหรือหวงกันไว้เพื่อตนเองได้ วัตถุไม่มีรูปร่างนั้นก็ถือเป็นทรัพย์สินตามกฎหมาย สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลนั้นถือเป็นข้อเท็จจริงที่ไม่อาจมองเห็นและไม่อาจสัมผัสจับต้องได้ แต่ข้อมูลส่วนบุคคลก็ถือเป็นทรัพย์สินตามกฎหมาย

ปัญหาต่อไปมีอยู่ว่า ใครควรเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย ในกรณีดังกล่าวนี้ บุคคลผู้ถูกบ่งชี้หรือถูกระบุตัวตนในข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเป็นผู้มีความสัมพันธ์กับข้อมูลหรือข้อเท็จจริง บุคคลผู้ถูกบ่งชี้หรือถูกระบุตัวตนจึงถือเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั้น นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้กำหนดให้ “บุคคลมีสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัว” ซึ่งก็หมายความว่า สิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวถือเป็นสิทธิเฉพาะตัวที่ตกเป็นของบุคคลผู้ถูกบ่งชี้หรือถูกระบุตัวตนในข้อมูลหรือข้อเท็จจริงนั้น ผู้เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจึงมีอำนาจในการใช้ ควบคุม หรือกระทำการใด ๆ ในข้อมูลส่วนบุคคลของตน เมื่อเป็นเช่นนี้ องค์กรธุรกิจจึงไม่ถือเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นตามกฎหมาย ถึงแม้ว่าในทางปฏิบัตินั้น องค์กรธุรกิจสามารถประมวลผล เก็บรวบรวม หรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้ก็ตาม แต่การกระทำดังกล่าวได้กระทำในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น มิได้กระทำในฐานะเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแต่อย่างใด

มาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรธุรกิจ

การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คือ การควบคุมและดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัยจากการสูญหาย ถูกโจรกรรม ถูกใช้หรือแสวงหาประโยชน์ในทางที่ผิด ถูกรบกวนหรือแทรกแซงจากบุคคลภายนอก ถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยมิได้รับอนุญาต ถูกเปิดเผยต่อสาธารณชน หรือถูกบุคคลอื่นเข้าถึงโดยปราศจากอำนาจ นอกจากนี้ การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจถือเป็นมาตรการสำคัญสำหรับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและองค์กรธุรกิจ โดยเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอาจใช้มาตรการดังกล่าวในการควบคุมมิให้องค์กรธุรกิจใช้หรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของตนในทางที่ผิด ในขณะที่องค์กรธุรกิจอาจใช้มาตรการดังกล่าวเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Yee, 2006)

สำหรับทฤษฎี "Hard Law and Soft Law in Corporate Governance" สามารถนำมาใช้ในการสร้างมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งโดยทั่วไป Corporate Governance มีความหมายคือ การควบคุมหรือดูแลจัดการองค์กรธุรกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Rani & Mishra, 2008) และยังมีความหมายรวมถึงระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติในการดูแลและจัดการความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจ (Sison, 2008) ทฤษฎี Corporate Governance ยังได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยการนำหลัก Hard Law and Soft Law มาปรับใช้เพื่อให้การควบคุมและดำเนินการต่าง ๆ ในทางธุรกิจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Wright et al, 2013)

ในเบื้องต้น Hard Law มีความหมายคือ ระเบียบหรือกฎเกณฑ์ที่รัฐเป็นผู้กำหนดขึ้นเพื่อจัดการหรือควบคุมดูแลสังคมให้เรียบร้อยและเป็นปกติสุข ระเบียบหรือกฎเกณฑ์ดังกล่าวมีผลผูกพันในลักษณะเป็นการบังคับให้บุคคลในสังคมต้องปฏิบัติตาม (DePlessis & Low, 2017) หากมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ผู้ฝ่าฝืนจำต้องรับผิดตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ชดใช้ค่าเสียหาย ปรับ กักขัง หรือจำคุก ดังนั้น Hard Law in Corporate Governance คือ กฎหมายหรือระเบียบที่รัฐได้กำหนดขึ้นเพื่อจัดการหรือควบคุมดูแลการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และองค์กรธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหรือจัดการบริหารกิจการต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด หากองค์กรธุรกิจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด องค์กรธุรกิจจำต้องรับผิดตามกฎหมายนั้น ตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติ "กำหนดความผิดเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด สมาคม และมูลนิธิ พ.ศ. 2499" ห้ามมิให้องค์กรธุรกิจกำหนดค่าแรงงานหรือทรัพย์สินที่นำมาลงในองค์กรธุรกิจแทนเงินค่าหุ้นให้สูงกว่ามูลค่าที่แท้จริง หากองค์กรธุรกิจฝ่าฝืนกระทำการดังกล่าว องค์กรธุรกิจต้องระวางโทษปรับตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับข้อดีของ Hard Law in Corporate Governance คือ กฎหมายสามารถส่งผลโดยตรงต่อองค์กรธุรกิจหรือแก้ไขปัญหาขององค์กรธุรกิจได้โดยทันที ทั้งนี้เพราะองค์กรธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตาม ข้อเสียของ Hard Law in Corporate Governance คือ กฎหมายเกิดขึ้นโดยรัฐเป็นผู้กำหนด องค์กรธุรกิจมิได้เป็นผู้กำหนดกฎหมายขึ้น กฎหมายจึงอาจมีลักษณะเป็นการทั่วไปหรือมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมสอดคล้องต่อสภาพการณ์ขององค์กรธุรกิจในขณะนั้น กฎหมายจึงไม่อาจจัดการหรือแก้ไขปัญหาทั้งหมดขององค์กรธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

ในขณะเดียวกัน Soft Law มีความหมายคือ กฎเกณฑ์หรือระเบียบที่ถูกกำหนดขึ้นโดยบุคคลในสังคม แต่กฎเกณฑ์หรือระเบียบดังกล่าวมิใช่กฎหมายเพราะไม่ได้ถูกกำหนดขึ้นโดยฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหารแต่อย่างใด Soft Law จึงอาจอยู่ในรูปแบบของลายลักษณ์

อักษรซึ่งได้แก่ หนังสือคู่มือความประพฤติ แนวทางในการปฏิบัติ หรือประมวลจริยธรรม หรือที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งได้แก่ จารีตประเพณี ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม หรือบรรทัดฐาน (Aronson & Kim, 2019) ดังนั้น Soft Law in Corporation Governance มีความหมายคือ ระเบียบข้อบังคับหรือแนวทางปฏิบัติที่สังคมหรือองค์กรธุรกิจได้กำหนดขึ้นเพื่อจัดการบริหาร หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับข้อดีของ Soft Law in Corporation Governance คือ ระเบียบข้อบังคับหรือแนวทางปฏิบัติสามารถถูกกำหนดขึ้นโดยง่าย มีความยืดหยุ่น และสามารถแก้ไขปัญหาในองค์กรธุรกิจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม แต่อย่างไรก็ตาม ระเบียบข้อบังคับหรือแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอาจไม่มีผลผูกพันตามกฎหมายให้ต้องปฏิบัติตามหรือไม่มีสภาพบังคับตามกฎหมายแต่อย่างใด (Johnston, 2009) หากองค์กรธุรกิจฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับหรือแนวทางปฏิบัติ องค์กรธุรกิจอาจไม่จำต้องรับผิดตามกฎหมาย แต่การฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับหรือแนวทางปฏิบัติอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจในด้านอื่น ๆ เช่น เสื่อมเสียชื่อเสียง หรือสูญเสียความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อองค์กรธุรกิจ

สำหรับการนำ Hard Law และ Soft Law มาปรับใช้ใน Corporate Governance หรือการควบคุม จัดการบริหาร และดำเนินกิจการต่าง ๆ ในทางธุรกิจ อาจมีลักษณะดังต่อไปนี้คือ (1) การนำ Soft Law มาปรับใช้ควบคู่กับ Hard Law เพื่อให้การบริหารจัดการหรือการดำเนินกิจการต่าง ๆ ในทางธุรกิจมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือ (2) การนำ Soft Law มาปรับใช้แทนที่ Hard law ในกรณีที่ Hard Law ไม่สามารถนำมาใช้ควบคุมหรือดำเนินกิจการต่าง ๆ ในทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่มี Hard Law ที่จะนำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม (Emeagwali, 2017) ที่สำคัญ ทฤษฎี “Hard Law and Soft Law in Corporate Governance” ยังสามารถนำมากำหนดมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรธุรกิจเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และประสิทธิภาพสูงสุด โดยมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรธุรกิจสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มาตรการคือ (1) มาตรการทางกฎหมาย และ (2) มาตรการจริยธรรมทางธุรกิจ

1. มาตรการทางกฎหมาย

กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คือ กฎหมายที่ถูกบัญญัติขึ้นเพื่อควบคุมการประมวลผล ใช้ เปิดเผย และรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยังถือเป็น Hard Law ที่ใช้ควบคุมและปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอีกเช่นกัน โดยเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา ที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช) ได้มีมติเป็นเอกฉันท์ให้ความเห็นชอบและเห็นสมควรประกาศใช้ร่าง “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.....” เป็นกฎหมาย

ซึ่งต่อมา“พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” ได้ถูกประกาศเผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 เพื่อบังคับใช้เป็นกฎหมาย และมีผลใช้บังคับในวันถัดไปคือวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 เฉพาะในหมวดคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และหมวดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แต่บทบัญญัติอันเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจะมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลา 1 ปีนับแต่วันที่ได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งก็คือวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คือ องค์กรธุรกิจในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ก็ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ความยินยอมดังกล่าวต้องทำโดยชัดแจ้งเป็นหนังสือ หรือทำโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และในการให้ความยินยอมนั้น องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลยังต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลด้วยอีกเช่นกัน การขอความยินยอมต้องแยกส่วนออกจากข้อความอื่นให้ชัดเจน มีรูปแบบหรือข้อความที่เข้าใจง่าย รวมทั้งภาษาที่เข้าใจง่าย และไม่เป็นการหลอกลวงหรือทำให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์

องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องทำการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถกระทำการใด ๆ ที่แตกต่างไปจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้ เว้นแต่องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้แจ้งวัตถุประสงค์ใหม่นั้นให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบและได้รับความยินยอม .นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นที่ไม่ได้มาจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ขอซื้อรายชื่อและที่อยู่ของลูกค้าจากบริษัทแห่งหนึ่ง เว้นแต่องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลได้แจ้งถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ

องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลอันเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนา หรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม หรือข้อมูลชีวภาพ นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่จัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึงใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ รวมถึงจัดให้มีระบบการตรวจสอบเพื่อดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อพ้นกำหนด

ระยะเวลาการเก็บรักษา หรือที่ไม่เกี่ยวข้องหรือเกินความจำเป็นตามวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอเข้าถึงและขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอให้องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการลบ หรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลได้ เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลยังมีสิทธิขอให้องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของตนได้อีกเช่นกัน

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยังกำหนดบทลงโทษหรือความรับผิดในทางแพ่ง อาญา และปกครองไว้อีกเช่นกัน หากองค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้จนทำให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนอกจากนี้ องค์กรธุรกิจหรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอาจต้องรับผิดในทางอาญา เช่น จำคุกหรือปรับ รวมถึงโทษปรับในทางปกครอง

2. มาตรการจริยธรรมทางธุรกิจ

จริยธรรมทางธุรกิจ คือ หลักการดำเนินธุรกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ความถูกต้องเที่ยงธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจ และความรับผิดชอบต่อสังคม (Ferrell, et al, 2017) จริยธรรมทางธุรกิจยังรวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเคร่งครัด ดังนั้น จริยธรรมทางธุรกิจจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมหรือความถูกต้องภายในจิตใจเป็นสำคัญ โดยในปัจจุบันนี้ จริยธรรมทางธุรกิจได้ถูกนำไปใช้ในการสร้างความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงให้กับองค์กรธุรกิจ (Stanwick & Stanwick, 2013) และช่วยป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กรธุรกิจที่สำคัญ จริยธรรมทางธุรกิจยังถูกนำมาปรับใช้ในการกำหนดนโยบาย การบริหารงาน และการตัดสินใจขององค์กรธุรกิจ (Fernando, 2010) ตัวอย่างเช่น บริษัท Starbuck ได้กำหนดประมวลจริยธรรมอันเกี่ยวกับข้อปฏิบัติระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ข้อปฏิบัติระหว่างพนักงานกับลูกค้า ข้อปฏิบัติเมื่อมีการขัดแย้งในทางผลประโยชน์ หรือการดูแลรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้ จริยธรรมทางธุรกิจยังถือเป็น Soft Law ที่ถูกนำมาใช้ในการกำหนดพฤติกรรมขององค์กรธุรกิจ และอาจถือว่ามีมาตรฐานหรือคุณค่าสูงกว่ากฎหมายหรือ Hard Law อีกเช่นกัน (Kline, 2005)

Soft Law หรือจริยธรรมทางธุรกิจอันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีความหมายคือ การประมวลผล ใช้ หรือจัดเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลด้วยความระมัดระวัง ซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจอันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ การไม่ลักลอบนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในลักษณะที่ผิดวัตถุประสงค์ การไม่ลักลอบแสวงหาประโยชน์จากข้อมูลส่วนบุคคลโดยที่มิได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือการไม่ลักลอบเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อบุคคลภายนอก ซึ่งหากองค์กรธุรกิจลักลอบกระทำการดังกล่าวลับหลังเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลความเสียหายย่อมตกแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

ถึงแม้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในฐานะ Hard Law ได้ถูกกำหนดขึ้นไว้โดยเฉพาะ แต่ยังคงไม่มีความชัดเจนว่าพระราชบัญญัติฉบับนี้จะสามารถคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างสมบูรณ์แบบและมีประสิทธิภาพหรือไม่ หรือผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวอย่างเคร่งครัดหรือไม่ ทั้งนี้เพราะทุก ๆ ประเทศที่มีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยังคงเผชิญปัญหาในเรื่องของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและการละเมิดสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล อีกทั้งกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอาจไม่ทันสมัยต่อสถานการณ์หรือเทคโนโลยีในปัจจุบันที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น จริยธรรมทางธุรกิจในฐานะ Soft Law จึงควรถูกนำมาปรับใช้เพิ่มเติมควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเกิดความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยองค์กรธุรกิจจำต้องระลึกอยู่เสมอว่า การประมวลผล ใช้ หรือเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริตหรือจริยธรรมทางธุรกิจเป็นสำคัญ เพราะความซื่อสัตย์สุจริตหรือจริยธรรมทางธุรกิจสามารถช่วยป้องกันมิให้เกิดความเสียหายขึ้นแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและองค์กรธุรกิจได้

สำหรับข้อกำหนดหรือแนวทางจริยธรรมทางธุรกิจอันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลอาจได้แก่ (1) การแสดงความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (2) การปฏิบัติตามกฎหมายด้วยความเคร่งครัดและสุจริต (3) การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น (4) การลดหรือจำกัดปริมาณข้อมูลส่วนบุคคล (5) การจัดเก็บรวบรวม รักษา ใช้ หรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลด้วยเทคโนโลยีและความปลอดภัย (6) การเก็บรวบรวม รักษา ใช้ หรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลบนพื้นฐานของความโปร่งใสและความรับผิดชอบ และ (7) การวางแผนและพัฒนามาตรการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล (DCMS, 2018) หลักเกณฑ์ดังกล่าวนี้ยังควรถูกพัฒนาเป็นวิธีการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) สำหรับองค์กรธุรกิจด้วยอีกเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม จริยธรรมทางธุรกิจได้ถูกคัดค้านและถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างมากในทางปฏิบัติ โดย Friedman (2009) ได้กล่าวว่า ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมเพียงกรณีเดียว คือ การใช้ทรัพยากรและดำเนินกิจการเพื่อเพิ่มผลกำไร ตราบเท่าที่ธุรกิจดำรงอยู่ภายใต้กฎระเบียบและปราศจากการหลอกลวง หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ธุรกิจไม่มีความเกี่ยวพันกับจริยธรรมทางธุรกิจแต่อย่างใด แนวคิดดังกล่าวยังคงปรากฏอยู่ในการดำเนินกิจการทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน และส่งผลให้จริยธรรมทางธุรกิจมักถูกล่วงละเมิดอยู่เสมอ โดยเฉพาะในกรณีที่องค์กรธุรกิจเลือกที่จะฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดจริยธรรมทางธุรกิจ เพราะคำนึงถึงผลกำไรหรือผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าความถูกต้องหรือจริยธรรมทางธุรกิจ

เมื่อเป็นเช่นนี้ การละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจอันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดยเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอาจสูญเสียความสามารถในการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล และสูญเสียความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กรธุรกิจ นอกจากนี้ การละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจยังอาจส่งผลให้องค์กรธุรกิจเสียชื่อเสียงแม้การกระทำดังกล่าวอาจไม่ถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายก็ตาม โดยการละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจอาจส่งผลให้องค์กรธุรกิจต้องปิดกิจการลง ตัวอย่างเช่น บริษัท Cambridge Analytica ถูกกล่าวหาว่าได้ลักลอบนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ Facebook มากกว่า 87 ล้านคนใช้ในการโน้มน้าวหรือชักจูงผู้มีสิทธิเลือกตั้งในการเลือกตั้งประธานาธิบดีของประเทศสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 2016 บริษัท Cambridge Analytica ได้รับผลกระทบจากเรื่องอื้อฉาวดังกล่าวนี้ และต่อมาบริษัท Cambridge Analytica ก็ได้ปิดกิจการลงในวันที่ 1 พฤษภาคม ค.ศ. 2018

บทสรุป

ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีได้เพิ่มความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น โดยข้อมูลส่วนบุคคลได้ถูกนำมาใช้ในการกำหนดนโยบายทางธุรกิจ ปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการ วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในตลาด แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาอันเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลมักเกิดขึ้นอยู่เสมอ และมักก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เป็นเจ้าของข้อมูล ดังนั้น องค์กรธุรกิจจึงต้องปกป้องคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอยู่เสมอ

สำหรับประเทศไทยนั้น ข้อมูลส่วนบุคคลถือเป็นสิทธิในความเป็นอยู่ส่วนตัวที่ได้รับการรับรองและคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 โดยผู้เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลคือ ผู้ที่ถูกบ่งชี้หรือถูกระบุตัวตนโดยข้อมูลนั้น องค์กรธุรกิจจึงไม่ถือเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแต่อย่างใด นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจควรใช้ทฤษฎี “Hard Law and Soft Law in

Corporate Governance” ในการกำหนดมาตรการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยองค์กรธุรกิจอาจใช้มาตรการทางกฎหมายหรือพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหลักสำคัญ แต่อย่างไรก็ตาม หากมาตรการทางกฎหมายไม่สามารถปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างเหมาะสม มาตรการจริยธรรมควรถูกนำมาใช้ในการปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติมควบคู่กับมาตรการทางกฎหมายเพื่อให้การปกป้องคุ้มครองมีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรธุรกิจ

References

Aronson, B. & Kim, J. (2019). **Corporate governance in Asia: A comparative approach**. New York: Cambridge University Press.

Buchmann, J. (2013). **Internet privacy: Options for adequate realization**. Berlin: Springer Vieweg.

Department for Digital, Culture, Media & Sport (DCMS). (2018). **Data ethics framework**. Retrieved May 24, 2019, from https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/737137/DataEthicsFramework.pdf

De Plessis, J.J. & Low, C.K. (Eds.) (2017). **Corporate governance codes for the 21st century: international perspective and critical analyses**. Switzerland: Springer.

Dodge, R.C. & Futcher, L. (Eds.) (2013). **Information assurance and security education and training**. New York: Springer.

Emeagwali, L. (2017). **Corporate governance and strategic decision making**. Rijeka: InTech.

Fernando, C. (2010). **Business ethics and Corporate Governance**. Chennai: Pearson.

Ferrell, O.C. et al. (2017). **Business ethics: ethical decision making and cases**. 12th ed. New York: Cengage Learning.

Friedberg, B. (2015). **Personal finance: an encyclopedia of modern money management**. Colorado: Greenwood Press.

Friedman, M. (2009). **Capitalism and freedom**. Illinois: University of Chicago Press.

Gordon, J. & Wiseman, L. (2003). **Guidelines for the use of personal data in system testing**. London: British Standards Institution.

Mariga, J.R. (2003). **Managing E-commerce and mobile computing technologies**. Hershey, PA.: IRM Press.

Patterson, D. & Davis, K. (2012). **Ethics of big data**. California: O'Reilly.

Raghunathan, B. (2013). **The Complete book of data anonymization: from planning to implementation**. Boca Raton: CRC Press.

Rani, D.G. & Mishra, R.K. (2008). **Corporate governance: theory and practice**. New Delhi: Excel Books.

Sison, A.J.G. (2008). **Corporate governance and ethics: Aan aristotelian perspective**. Cheltleham, UK.: Edward Elgar.

Stanwick, P.A. & Stanwick, S.D. (2013). **Understanding business ethics**. 3rd ed. Los Angeles: SAGE.

Thomas, B. & Housden, M. (2012). **Direct marketing in practice**. New York: Routledge.

World Economic Forum. (2011). **Personal data: the emergence of a new asset class**. Retrieved May 24, 2019, from http://www3.weforum.org/docs/WEF_ITTC_PersonalDataNewAsset_Report_2011.pdf

Wright, D.M. et al. (Eds.) (2013). **The Oxford handbook of corporate governance**. United Kingdom: Oxford University Press.

Yee, G. (2006). **Privacy protection for e-services**. Hershey: IGI Global.

KKBS JOURNAL of Business Administration and Accountancy
วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Vol. 3 No. 3 September - December 2019

Book Review

INVEST LIKE A PRO ลงทุนอย่างมืออาชีพ

ก่อพงษ์ พลโยราช[1] ศิวัช อนวัชมงคล[2] ศรัณย์ อมาตยกุล[3*]

Kawpong Polyorat Siwat Anawachmongkol Sarun Amatayakul

บทนำ

หนังสือ INVEST LIKE A PRO หรือที่มีชื่อภาษาไทยว่า ลงทุนอย่างมืออาชีพ เขียนโดย วิน พรหมแพทย์, CFA หนังสือเล่มนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนในสินทรัพย์ทางการเงิน (Financial Assets) ในประเด็นต่างๆ ที่หลากหลายโดยครอบคลุมสินทรัพย์ประเภทต่างๆ รวมไปถึงธีม (Theme) แนวทางการลงทุนและการจัดพอร์ตการลงทุนในรูปแบบต่างๆ โดยมีการแทรกกรณีศึกษาเพื่อเป็นตัวอย่างประกอบเนื้อหาแต่ละส่วนให้ผู้อ่านได้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น

ในเนื้อหาหลักส่วนแรกซึ่งกล่าวถึงสินทรัพย์เพื่อการลงทุนประเภทต่างๆ นั้น ผู้เขียนเริ่มต้นด้วยการพูดถึงสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำก่อนคือ ตราสารหนี้ (Fixed Income) อธิบายว่าตราสารหนี้คืออะไร จากนั้นขยายความถึงการลงทุนในกองทุนรวมตราสารหนี้ และยกตัวอย่างการลงทุนในกองทุนตราสารหนี้ที่มีระยะเวลาในการลงทุนที่แตกต่างกัน จากนั้นผู้เขียนได้พูดถึงสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูงขึ้น คือตราสารทุนหรือหุ้น (Equity) โดยอธิบายว่าตราสารทุนคืออะไร รวมทั้งให้คำแนะนำสำหรับนักลงทุนมือใหม่ที่จะลงทุนในตราสารประเภทนี้ จากนั้นจึงให้ข้อสังเกตว่าผู้จัดการกองทุนควรเล่นหุ้นเองไหม รวมทั้งอธิบายและยกตัวอย่างกรณีศึกษาการลงทุนในกองทุนหุ้นแบบ Active เปรียบเทียบกับแบบ Passive ผู้เขียนปิดท้ายส่วนนี้โดยการแนะนำเทคนิคการเลือกหุ้นแบบ Bottom-up Stock Selection

หลังจากที่หนังสือเล่มนี้ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับตราสารหนี้และตราสารทุนซึ่งเป็นสินทรัพย์ 2 ประเภทที่ค่อนข้างจะเป็นที่คุ้นเคยสำหรับนักลงทุนทั่วไปแล้ว หนังสือเล่มนี้ได้แนะนำสินทรัพย์อีกประเภทหนึ่งซึ่งถือว่า Asset Class ที่ค่อนข้างใหม่สำหรับนักลงทุนชาวไทย แต่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว คือสินทรัพย์ทางเลือก หรือ Alternative Assets อันได้แก่ การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate) โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ทองคำ (Gold) และ น้ำมัน (Oil)

---

[1]อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

[2]นักลงทุนอิสระ

[3]ผู้ประนีประนอม ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง

[*]Corresponding Author e-mail: sarun@amatyakul.com

สำหรับการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์นั้น ผู้เขียนเริ่มด้วยการแนะนำภาพรวมของการลงทุนในสินทรัพย์ประเภทนี้ จากนั้นได้ขยายความและยกตัวอย่างประกอบของสินทรัพย์ประเภทนี้ใน 2 ประเด็นคือ อสังหาริมทรัพย์ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิค และ อสังหาริมทรัพย์ในระดับโลก โดยเป็นการลงทุนในรูปแบบของ รีทหรือกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ (REIT หรือ Real Estate Investment Trust: REIT) ในส่วนของการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานนั้น ผู้เขียนได้ให้รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการลงทุนประเภทนี้ว่าสำหรับนักลงทุนรายย่อยทั่วๆ ไปแล้วสามารถลงทุนทางอ้อมได้โดยวิธีใดบ้าง โดยยกกรณีศึกษาประกอบ 2 ตัวอย่างคือ (1) Warren Buffet กับ รถไฟ Santa Fe และ (2) โอกาสการลงทุนในกองทุนโครงสร้างพื้นฐานระดับโลก สำหรับการลงทุนในทองคำและน้ำมันนั้น ผู้เขียนได้อธิบายถึงของลักษณะกองทุนรวมทองคำ กองทุนรวมน้ำมัน พร้อมทั้งได้เสนอ 10 เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับทองคำ และ 5 เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับ Shale Oil ผู้เขียนได้ปิดท้ายเนื้อหาส่วนนี้โดยการกล่าวถึง Hedge Fund ซึ่งเป็นการลงทางเลือกที่มีกลยุทธ์การลงทุนที่หลากหลาย พร้อมทั้งยกกรณีศึกษา Hedge Fund ของ Madoff และ ของ Ray Dalio ประกอบการอธิบาย

สำหรับเนื้อหาหลักส่วนที่ 2 นั้น หนังสือเล่มนี้พูดถึงธีมในการลงทุนที่น่าสนใจธีมต่างๆ คือ (1) ธีมธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ หรือ Aging Population and the Silver Age (2) ธีมการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี หรือ Disruptive Technology (3) ธีมการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศเวียดนาม และ (4) ธีมการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศเกิดใหม่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิค โดยในแต่ละธีมจะมีการยกกรณีศึกษาการลงทุนในรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับการลงทุนในธีมที่ว่า เช่น กองทุน Global Silver Age ซึ่งเน้นลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ทางการแพทย์ การผลิตยาและเวชภัณฑ์สำหรับผู้สูงอายุ บริษัททัวร์หรือเรือสำราญ สถาบันการเงินที่ให้บริการด้านการเกษียณ และผลิตภัณฑ์ความปลอดภัยและสัญญาเตือนภัย เป็นต้น นอกจากนี้ผู้เขียนยังได้ยกกรณีศึกษา Amazon.com และ Hermes เพื่อสะท้อนถึงกิจการที่มีการรับมือและใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอีกด้วย

หลังจากที่ผู้เขียนได้ให้ความรู้พื้นฐานด้านสินทรัพย์เพื่อการลงทุนและธีมในการลงทุนแล้ว ในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นส่วนหลักส่วนสุดท้ายของหนังสือเล่มนี้ ได้พูดถึงการลงทุนเชิงปฏิบัติว่าสามารถดำเนินการได้อย่างไรใน 5 ประเด็นคือ 1) การสร้างพอร์ตความมั่งคั่งด้วยระบบการออมอัตโนมัติ 2) พื้นฐานของการจัดพอร์ตลงทุน 3) การจัดพอร์ตความมั่งคั่งด้วย LTF และ RMF 4) การจัดพอร์ตความมั่งคั่งด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และ 5) การสร้างความเกษียณสุขด้วยแผนการลงทุนสมดุลอายุ จากนั้นจึงปิดท้ายหนังสือเล่มนี้ด้วยการเปรียบเทียบพอร์ตของ

นักลงทุนสถาบัน 4 รายคือ 1) กองทุนประกันสังคม 2) กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ 3) กองทุนบำนาญของข้าราชการสังกัดรัฐแคลิฟอร์เนีย และ 4) กองทุนของมหาวิทยาลัยเยล

บทวิจารณ์

หนังสือเล่มนี้เป็นหนังสือทางการเงินและการลงทุนที่สามารถอ่านเข้าใจง่ายและเนื้อหาค่อนข้างละเอียดโดยเฉพาะเนื้อหาในส่วนของสินทรัพย์ทางเลือก ซึ่งนักลงทุนไทยทั่วไปอาจยังไม่มีความคุ้นเคยในประเด็นนี้มากนัก จึงนับว่าได้เนื้อหาดังกล่าวเป็นจุดเด่นของหนังสือเล่มนี้ นอกจากนี้การที่หนังสือเล่มนี้นำเสนอข้อมูลหลายส่วนในลักษณะของ infographic ประกอบและมีกรณีศึกษาแทรกเป็นระยะๆ ในเนื้อหาทุกส่วน จึงทำให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจเนื้อหาได้มากขึ้นและสามารถคิดตามง่ายขึ้น เช่นการลงทุนตามธีม Ageing Population & Silver Age ถ้าเป็นการลงทุนในประเทศไทยทางเลือกคือมีเพียง หุ้นกลุ่มโรงพยาบาล แต่ถ้าเราลงทุนในกองทุนตามธีมจากเนื้อหาและกรณีศึกษาที่ยกมาประกอบ จะพบว่า การลงทุนในธีมนี้มีทางเลือกที่หลากหลายในธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับผู้สูงอายุ เช่น คาสิโน การล่องเรือสำราญ เครื่องสำอางและอุปกรณ์การแพทย์ เป็นต้น

ตัวอย่างที่น่าใจและทำให้เห็นภาพจนเกิดความเข้าใจในธีมนี้อย่างชัดเจนคือ แขนกลที่ช่วยในการผ่าตัด ที่ชื่อว่า da Vinci โดยเครื่องนี้คล้ายกับการเล่นเกมส์คอมพิวเตอร์ แพทย์จะทำการผ่าตัดผ่านการมองจอภาพแล้วบังคับด้วย Joystick ซึ่งอุปกรณ์ทางการแพทย์เครื่องนี้มีโอกาสเติบโตสูงมาก เนื่องจากปัจจุบันการผ่าตัดด้วยหุ่นยนต์ยังมีไม่มากนัก ยิ่งไปกว่านั้นสำหรับการลงทุนในหุ้นของผู้ที่ผลิตอุปกรณ์ตัวนี้ยังมีจุดเด่นอีก 2 ประการคือ 1) รายได้หลักไม่ได้มาจากการขายตัวอุปกรณ์ แต่เป็นการซ่อมบำรุง จึงทำให้มีรายได้ประจำสม่ำเสมอ 2) การใช้เครื่องนี้ แพทย์ต้องได้รับการฝึกฝนให้ใช้เครื่องของบริษัท จึงเหมือนกับคนที่ใช้ระบบปฏิบัติการหนึ่งแล้ว จะไม่ใคร่เปลี่ยนไปใช้อีกระบบปฏิบัติการหนึ่งนัก เพราะจะเกิดความไม่คุ้นเคยและต้องมีการฝึกฝน ก่อให้เกิดต้นทุนในการย้ายไปใช้อุปกรณ์ของบริษัทอื่นหรือ Switching Cost ที่สูงขึ้นนั่นเอง

ในกรณีของธีมการลงทุนในเวียดนาม หนังสือเล่มนี้ช่วยฉายภาพโอกาสการลงทุนในประเทศเวียดนามให้เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น โอกาสการลงทุนใน Vietjet Air สายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีธุรกิจที่มีการเติบโตสูง เนื่องจากลักษณะภูมิประเทศของเวียดนามที่เป็นประเทศที่แคบแต่ยาว ดังนั้นการเดินทางระหว่างเมืองหลัก 2 เมือง คือเมือง โฮจิมินซิตี้ กับเมืองฮานอย หากเดินทางโดยรถไฟหรือรถยนต์อาจต้องใช้เวลาเกือบ 2 วัน แต่ถ้าเดินทางโดยเครื่องบินจะใช้เวลาเพียง 2-3 ชั่วโมงเท่านั้น โดยที่ค่าใช้จ่ายพอๆ กัน

อาจกล่าวได้ว่าหนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับนักลงทุนมือใหม่เพราะช่วยให้ความรู้พื้นฐานด้านการลงทุน ซึ่งความรู้เหล่านี้ผู้เขียนได้จัดหมวดหมู่ แยกเป็นประเด็นย่อยๆ เพื่อให้อ่านเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งมีตัวอย่างประกอบเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้แล้วหนังสือเล่มนี้ยังเหมาะสำหรับนักลงทุนที่มีประสบการณ์มาบ้างแล้วอีกด้วย เพราะจะเป็นการทบทวนความรู้ ช่วยขยายขอบเขตทางเลือกการลงทุนให้กว้างขวางขึ้น รวมถึงได้ตระหนักว่าโอกาสการลงทุนในธีมต่างๆ นั้นไม่ใช่เป็นสิ่งที่ไกลตัว การลงทุนในบริษัทชั้นนำของต่างประเทศเช่น L'Oreal หรือ Roche เป็นสิ่งที่นักลงทุนรายย่อยชาวไทยสามารถกระทำได้โดยผ่านกองทุนรวม นอกจากนี้เนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ยังจะช่วยเปิดใจนักลงทุนกับการลงทุนที่อาจมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นมาเพื่อแลกกับโอกาสการได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น

อย่างไรก็ตามนักลงทุนหรือผู้สนใจทางการเงินไม่ควรอ่านหนังสือเล่มนี้เพียงเล่มเดียวเพื่อใช้ในการตัดสินใจด้านการลงทุน แต่ควรต้องหาความรู้จากหนังสือเล่มอื่นๆ เพิ่มเติมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้แล้ว เนื่องจากกรณีศึกษาที่ปรากฏในหนังสือเล่มนี้มักเป็นกองทุนรวมที่บริหารโดยหน่วยงานของผู้เขียน ดังนั้นการหาความรู้จากแหล่งอื่นเพิ่มเติมจะทำให้ได้กรณีศึกษาที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้หนังสือที่ควรอ่านเพิ่มเติมอ่านเป็นหนังสือที่เน้นอ่านเข้าใจง่าย มุ่งการลงมือปฏิบัติและสร้างแรงบันดาลใจ เช่น หนังสือ "เขาเก็บเงินอย่างไรให้ได้ 10 ล้าน" เขียนโดย อมิตา อริยอัชฌา หรือหนังสือ"เล่นหุ้นอย่างไรไม่ให้ลำเอียง" เขียนโดย นภดล ร่มโพธิ์ นอกจากนี้การอ่านหนังสือทางวิชาการ เช่น หลักการลงทุน หรือการจัดการทางการเงิน ก็จะช่วยให้มีความเข้าใจเชิงลึก เกิดพื้นฐานความรู้ทางการเงินและการลงทุนที่แข็งแกร่ง ซึ่งจะย้อนให้ผู้อ่านสามารถทำความเข้าใจหนังสือ INVEST LIKE A PRO ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น เข้าใจที่มาและที่ไปของข้อความต่าง ๆ ได้ดีขึ้นด้วย

เอกสารอ้างอิง

วิน พรหมแพทย์. (2561). **Invest Like A Pro ลงทุนอย่างมืออาชีพ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

การเตรียมต้นฉบับผลงานที่รับตีพิมพ์ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

1. ต้นฉบับพิมพ์ด้วยกระดาษ A4 พิมพ์หน้าเดียว ระยะบรรทัด 1 เท่า (Single Space) พร้อมระบุเลขหน้า และตั้งระยะขอบกระดาษ ขอบบน 1 นิ้ว ขอบซ้าย 1.25 นิ้ว ขอบขวา 1.25 นิ้ว
2. ชื่อบทความ ต้องมีทั้งชื่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 point ตัวหนากึ่งกลางหน้ากระดาษ
3. บทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   <u>บทคัดย่อภาษาไทย</u> ให้ใช้คำว่า “บทคัดย่อ” ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 point ตัวหนากึ่งกลางหน้ากระดาษ ส่วนเนื้อหาของบทคัดย่อ ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 point จัดแบบกระจายให้สม่ำเสมอ จำนวนไม่เกิน 300 คำ
   <u>บทคัดย่อภาษาอังกฤษ</u> ให้ใช้คำว่า “Abstract” ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 point ตัวหนากึ่งกลางหน้ากระดาษ จัดแบบกระจายให้สม่ำเสมอ จำนวนไม่เกิน 300 คำ
4. เนื้อหาบทความ
   4.1 เนื้อหาต้นฉบับมีความยาวไม่เกิน 20 หน้ากระดาษ A4 (รวมบทคัดย่อ เนื้อหา และเอกสารอ้างอิง)
   4.2 เนื้อหาหัวเรื่องบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 18 point ตัวหนา
   4.3 เนื้อหาบทความภาษาไทยให้ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 point และจัดแบบกระจายให้สม่ำเสมอ
5. องค์ประกอบของบทความ
   5.1 บทความวิจัยประกอบด้วย
   <u>บทความภาษาไทย</u>: บทคัดย่อ Abstract คำสำคัญ บทนำ วัตถุประสงค์การวิจัย ทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิดการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล สรุปผล ข้อเสนอแนะ กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) เอกสารอ้างอิง
   <u>บทความภาษาอังกฤษ</u>: บทคัดย่อ Abstract Keywords Introduction Methods Results Discussion Conclusion Suggestion Acknowledgement Reference
   5.2 บทความวิชาการ
   <u>บทความภาษาไทย</u>: บทคัดย่อ Abstract บทนำ เนื้อหา บทสรุป เอกสารอ้างอิง
   <u>บทความภาษาอังกฤษ</u>: บทคัดย่อ Abstract Introduction Content Conclusion Reference
   5.3 บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) ประกอบด้วย บทนำ บทวิจารณ์ เอกสารอ้างอิง
6. ให้ใช้ระยะห่างระหว่างบรรทัด (Line Space) 1 บรรทัด
7. ข้อมูลในส่วนเชิงอรรถ
   7.1 ข้อมูลผู้เขียน ให้ระบุ ชื่อ-นามสกุลของผู้เขียนทุกคน (ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ) ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด E-mail หรือหมายเลขโทรศัพท์ โดยใช้หมายเลขกำกับตามลำดับ และให้ใส่เครื่องหมาย * เป็นตัวยกกำกับท้ายชื่อผู้แต่งหลัก (Corresponding Author) ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 12 point ทั้งบทความภาษาไทยและบทความภาษาอังกฤษ
   7.2 ส่วนประกอบอื่นหรือแหล่งที่มาของบทความ เช่น แหล่งทุนให้นำไปไว้ในส่วนของกิตติกรรมประกาศ

ตัวอย่างการอ้างอิง

ตัวอย่างการอ้างอิงหนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). **ชื่อหนังสือ**. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

เช่น

Duncan, G.J. & Brooks-Gunn, J. (Eds.). (1997). **Consequences of growing up poor.** New York: Russell Sage Foundation.

สุรชัย จันทร์จรัส. (2560). **เศรษฐมิติ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Surachai Chancharat. (2017). **Econometrics: theory and applications**. Khon Kaen: Khon Kaen Printing. (In Thai)

บทความในหนังสือ (หนังสือรวมบทความหลายเรื่องผู้แต่งหลายคน)

ชื่อผู้เขียนประจำบท. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ใน ชื่อบรรณาธิการ (บรรณาธิการ). **ชื่อหนังสือ**. (หน้า -). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

เช่น

O'Neil, J. M. & Egan, J. (1992). Men's and women's gender role journeys: methaphor for healing, transition, and transformation. In B. R. Wainrib (Ed.). **Gender issues across the life cycle.** (pp.107-123). New York: Springer

บทความในวารสาร

ผู้แต่งตั้งแต่ 2-7 คนลงรายการชื่อผู้แต่งทุกคน ดังนี้ ชื่อผู้เขียนบทความ. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. **ชื่อวารสาร, ปีที่**(ฉบับที่), เลขหน้า.

เช่น

สุรชัย จันทร์จรัส. (2560). การตีพิมพ์บทความเชิงวิชาการด้านบริหารธุรกิจและการบัญชี. **วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2**(1), 20-31.

Surachai Chancharat. (2017). How to publish academic article in business and accountancy. **KKBS Journal of Business of Administration and Accountancy, 2**(1), 20-31. (In Thai)

Keller, T.E., Cusick, G.R. & Courthey, M.E. (2007). Approaching the transition to adulthood: distinctive profiles of adolescents aging out of the child welfare system. **Social Services Review, 81**(2), 453-484.

การอ้างอิงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). **ชื่อเรื่อง**. สืบค้นเมื่อวันเดือนปี, จาก URL

เช่น

Bernstein, M. (2002). **10 tips on writing the living web a list apart: for people who make website, 149.** Retrieved May 2, 2006, from/ http://www.alistapart.com/articles/writeliving

สุรชัย จันทร์จรัส. (2560). **10 ขั้นตอนในการตีพิมพ์บทความเชิงวิชาการด้านบริหารธุรกิจและการบัญชี**. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2562, จาก https://kkbs.kku.ac.th/web/research.phpSurachai Chancharat. (2017). 10 how to publish academic article in business and accountancy. Retrieved 6 May 2017, from https://kkbs.kku.ac.th/web/research.php (In Thai)

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
เปิดสอนระดับปริญญาตรี โท เอก ดังนี้

ระดับปริญญาตรี

- **หลักสูตรบัญชีบัณฑิต**
  สาขาวิชาการบัญชี
- **หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต**
  วิชาเอกการจัดการ
  วิชาเอกการจัดการธุรกิจบริการและการจัดงาน
  วิชาเอกการตลาด
  วิชาเอกการเงิน
  หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
  สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ระดับปริญญาโท

- **หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**
  วิชาเอกการเงิน
  วิชาเอกการตลาด
  วิชาเอกการจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยวและไมซ์
  วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์
  วิชาเอกการจัดการผู้ประกอบการ พาณิชย์และนวัตกรรม
  วิชาเอกธุรกิจสุขภาพ
  วิชาเอกการจัดการธุรกิจบริการและการจัดงาน
  วิชาเอกการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ
- **หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต**
  สาขาวิชาการบัญชี

ระดับปริญญาเอก

- **หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**
  สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น 123 ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002
โทรศัพท์ 0-4320-2100 มือถือ 09-9465-5115 ภายใน 44770
E-mail: kkuprinting@hotmail.com Website: http://home.kku.ac.th/printingkku/

KKBS JOURNAL
of Business Administration and Accountancy
วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Knowledge Excellence

Keen Unity

Being Result-Driven Culture

Social Responsibility

เลิศด้วยความรู้

คู่ความสมัครสมาน

พัฒนางานเน้นมีผลลัพธ์

รวมพลังสร้างสรรค์สังคม

Khon Kaen Business School

สถาบันการศึกษาชั้นนำและเป็นเลิศด้านบริหารธุรกิจและการบัญชี ที่ได้มาตรฐานสากล

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี
Khon Kaen Business School
Faculty of Business Administration and Accountancy

123 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

โทรศัพท์ : 043 202401 ต่อ 48077, 48033

https://www.tci-thaijo.org/index.php/kkbsjournal/index

e-mail : kkbsj@kku.ac.th