



NEUARJ

NEU ACADEMIC AND
RESEARCH JOURNAL



วารสารวิชาการและวิจัย
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปีที่ 12 ฉบับที่ 1

มกราคม - มีนาคม 2565

ISSN 2697-3731 (Online)

Thai-Journal Citation Index Centre Tier #2

วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เจ้าของ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คณะที่ปรึกษา

1. ดร.ฉันทวิทย์ สุชาตินันท์ นายกสมาคมมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. ศ.ดร.บุญทัน ดอกไธสง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
3. ศ.ดร.ไชยวัฒน์ คำชู จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. รศ.ดร.ดำรงค์ วัฒนา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. รศ.ดร.สุเทพ บุตรดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บรรณาธิการ

1. ผศ.ดร.กนกกร บุญมี	บรรณาธิการ	5. ดร.นิรนาท เสนาจันทร์	ผู้ช่วยบรรณาธิการ
2. ผศ.ดร.ฐิตารีย์ ศิริมงคล	ผู้ช่วยบรรณาธิการ	6. ดร.พงษ์ศักดิ์ ดรพินิจ	ผู้ช่วยบรรณาธิการ
3. ดร.สัมฤทธิ์ ศิริคะเนรัตน์	ผู้ช่วยบรรณาธิการ	7. นางสาวสุรีย์ลักษณ์ รักษาเคน	เลขานุการกองบรรณาธิการ
4. ดร.รัชดา ภักดิ์ยิ่ง	ผู้ช่วยบรรณาธิการ	8. นางสาววิไลวรรณ พานสมัน	ผู้ช่วยเลขานุการกองบรรณาธิการ

กองบรรณาธิการ

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภายนอก

1. รศ.ดร.พุทธกาล รัชธร จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. รศ.ดร.อิสระ สุวรรณบล จาก มหาวิทยาลัยบูรพา
3. รศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. รศ.ดร.อนวัติ คุณแก้ว จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
5. รศ.ดร.ณัฐรงค์ พูนพล จาก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
6. รศ.ดร.กตัญญู แก้วหานาม จาก มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
7. รศ.ดร.สมศักดิ์ ศรีสันติสุข จาก มหาวิทยาลัยขอนแก่น
8. รศ.ดร.ศิวะ ศรีโคงกุล จาก มหาวิทยาลัยขอนแก่น
9. รศ.ดร.ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา จาก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
10. รศ.ดร.สุทนต์ ศรีไธย์ จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
11. ผศ.ดร.สุธินี อัดถากร จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
12. ผศ.ดร.กฤษฎา ณ หนองคาย จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ผู้ทรงคุณวุฒิจากมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. ผศ.ดร.ประยุทธ ชูสอน
2. รศ.ดร.สันติ วิจักขณาลัญญ์
3. ดร.พงษ์เมธี ไชยศรีหา
4. ดร.อาคม อึ้งพวง

กองการจัดการ

1. ดร.ศิริพัฒน์ ศรีจันทร์ ประธานกรรมการ
2. ผศ.ดร.วัลย์จรรยา วีระกุล กรรมการ
3. ดร.ชูพงษ์ พันธุ์แดง กรรมการ
4. ดร.นงนุช ไชยผาสุข กรรมการ
5. อาจารย์นภัสวรรณ ดาทุมมา กรรมการ
6. อาจารย์ปิ่นชีกา ลับเหลี่ยม กรรมการและเลขานุการ

กองจัดการพัฒนาวารสารอิเล็กทรอนิกส์

1. ดร.พรสวรรค์ ชัยมีแรง ประธานกรรมการ
2. อาจารย์สมมาศ สมใจนึก กรรมการ
3. นายธีรพงศ์ น้อยคุณ กรรมการ
4. อาจารย์หทัยวรรณ ธัญญาณิชย์ กรรมการและเลขานุการ

ฝ่ายการเงิน

1. ดร.ปิยธิดา ศรีพล
2. นางสาวสิริรัตน์ ฐาธิระวัชรานนท์

กองพิสูจน์อักษร

1. อาจารย์อรรวรรณ ปรีวัตร	ประธานกรรมการ
2. ดร.ลักขณา อินทร์ปึง	กรรมการ
3. อาจารย์ธวัช ทะเพชร	กรรมการ
4. อาจารย์ประกายรัตน์ ใจเที่ยง	กรรมการ
5. อาจารย์ชนพัฒน์ ช่วยครุฑ	กรรมการ
6. อาจารย์พรปาณิน ไชยโสตา	กรรมการ
7. อาจารย์ยุพรัตน์ ภูมิการีย์	กรรมการ
8. ดร.ธินิดา บัณฑวรรณ	กรรมการ
9. อาจารย์สุปวีณา หลักทรัพย์	กรรมการ
10. อาจารย์ดุริยากร ศรีชมชื่น	กรรมการ
11. นางยุภา เกตุแก้ว	กรรมการ
12. ดร.วรรณวรางค์ ศุทธชัย	กรรมการ
13. นางสาวสุกฤดา วงศ์ภาค้า	กรรมการและเลขานุการ

กำหนดเผยแพร่ ออกปีละ 4 ฉบับ เริ่ม ฉบับที่ 1 ปีที่ 12 พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป(ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม – มีนาคม ฉบับที่ 2 ประจำเดือน เมษายน - มิถุนายน ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กรกฎาคม - กันยายน และฉบับที่ 4 ประจำเดือน ตุลาคม - ธันวาคม)

บรรณาธิการแถลง

วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม – มีนาคม 2565 นี้ ซึ่ง ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย TCI จัดคุณภาพให้เป็นวารสารกลุ่มที่ 2 กองบรรณาธิการมีความมุ่งมั่นคัดสรรผลงานทางวิชาการที่เชื่อมโยงไปด้วยคุณภาพในด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่ผู้อ่าน ทั้งในรูปแบบของบทความวิจัยและบทความทางวิชาการในด้านรัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ มนุษยศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ การจัดการทรัพยากร-มนุษย์ ศึกษาศาสตร์ และที่เกี่ยวข้องกับด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

สำหรับวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ฉบับนี้ นำเสนอผลงานที่ผ่านการประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบจากผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการที่เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา รวม 26 เรื่อง ประกอบด้วย บทความวิจัย จำนวน 25 เรื่อง และบทความวิชาการ จำนวน 1 เรื่อง การนำเสนอบทความจากผลงานวิจัยและบทความวิชาการที่มีคุณภาพ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ทางวิชาการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะนั้น ทุกบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสาร จะต้องผ่านกระบวนการทั้งในส่วนของการพิจารณาการกลั่นกรองบทความของวารสารและผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ จำนวน 3 ท่าน ที่ทางกองบรรณาธิการได้กำหนดเป็นกรอบที่จะรับบทความเพื่อพิจารณาและตีพิมพ์ โดยกองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความที่นำเสนอในวารสารนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทั้งในแง่ของการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาองค์กรหรือท้องถิ่น หรือการวิจัยต่อยอด ดังนั้นจึงขอเชิญชวนนักวิชาการ นักวิจัย จากทุกสถาบันทั้งภายในและต่างประเทศเสนอผลงานทางวิชาการของท่าน ทั้งที่เป็นบทความวิจัยหรือบทความวิชาการในด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อเผยแพร่เป็นคุณค่าแก่สังคมต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกกร บุญมี

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความ

การประเมินประสิทธิภาพระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา.....	1
The Evaluation of the Effectiveness of the Educational Personnel Database Storage System	
จารุกิตต์ สายสิงห์ Jarukitt Saiysing	
แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของแรงงานต่างด้าว.....	16
ในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา Working Motivation Affecting Working Efficiency of Foreign Workers in Construction Companies in Mueang District, Nakhon Ratchasima	
ธิภาพร ทองทักษิณ และศิริพร เลิศยิ่งยศ Thipaporn thongtaksin and Siriporn Loetyingyot	
ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.....	31
สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ The Study of Teaching and Learning Management Problems in Basic Educational Institutions Under the Chaiyaphum Municipality Office	
เพ็ญนภา สุขเสริม และ อภิรักษ์ ชาญศึก Pennapa Sukserm and Apirak Chansuek	
การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่.....	44
การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 Teachers' Participation in the Academic Affairs Administration of a School under the Secondary Educational Service Area Office 2	
เหมภัส เหลาแหลม และ กัลยรัตน์ หล่อมนีนพรรัตน์ Hemmapat Laolaem and Kunlayarat Lormanenoprat	

สารบัญ (ต่อ)

รูปแบบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยสถานศึกษา.....	58
ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	
Model for Development the Quality of Life of the Elderly in Bangkok by Schools under the Office of the Vocational Education Commission	
โสภา ขันทะเสน อรุณ รักธรรม อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ และเพ็ญศรี ฉิรินัง	
Sopa Kuntasen Arun Raktham Udomvit Chaisakulkiet and Pensri Chirinang	
แนวทางการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรม.....	73
ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา	
The Managerial Guidelines for Food and Drink Businesses in Industrial Area of Suengnoen Sub-District, Suengnoen District, Nakhonratchasima Province	
ปฐมพงศ์ ไกรจันทร์ และ รุจิรัตน์ พัฒนธาตุ	
Prathompong Kaijan and Ruchirat Patanathabutr	
แนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์.....	85
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	
The Marketing Guidelines of “Phanya Phan” Stationery and Office Supplies Retailing Store, Wapi Pathum District, Maha Sarakham Province	
สรโรชนี โสภณพัฒน์บัณฑิต และรุจิรัตน์ พัฒนธาตุ	
Sarochinee Soponpattanabundit and Ruchirat Patanathabutr	
แนวทางการตลาดโรงงานน้ำแข็งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย.....	101
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย	
The Marketing Guidelines to Ice Factory of Thai Sequence Supply Limited Partnership, Northeastern Region of Thailand	
ปัญญาสิทธิ์ ผาสุขธรรม และ รุจิรัตน์ พัฒนธาตุ	
Panyasit Phasuktham and Ruchirat Patanathabutr	

สารบัญ (ต่อ)

นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์การสร้างแตกต่างของธุรกิจบริการ.....	114
Service Innovation: Differentiation Strategy of Service Business	
มนชिरดา ทองเกิด	
Monsirada Thongkerd	
แนวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน บีเอ็ม เซ็นเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี.....	130
Service Guidelines of “BM Center” Co-Working Space, Mueang Ubon	
Ratchathani District, Ubon Ratchathani Province	
กัญญาณัฐ ศรีเพชร และรุจิรัตน์ พัฒนถาบุตร	
Kanyanat Sornpet and Ruchirat Patanathabutr	
รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571).....	144
ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11	
A Model for Teacher Leadership Development according to Education Reform	
in the 3 rd Decade (B.E. 2562-2571) of Secondary Schools	
in the Area of the Regional Education Office, Region 11	
พงษ์สวัสดิ์ สายกัน เพลินพิศ ธรรมรัตน์ และ ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์	
Pongsawat Saikan Ploenpit Thummarat and Sikan Pienthunyakorn	
ผลกระทบของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไร.....	159
ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร	
Effects of Working Capital Management on Profitability of Listed Companies in	
The Stock Exchange of Thailand: Resources Industry Group	
จิรัญญา ตาวงษ์ และจิรพงษ์ จันทรงาม	
Jiranya Tawong and Jirapong Channgam	
พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการวางแผนภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ.....	172
ขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	
Behaviors influencing Affecting to Tax Planning of Small and Medium	
Enterprises in Bangkok Area	
พิมพ์กานต์ ปานจีน และ จิรพงษ์ จันทรงาม	

Pimpakan Panjeen and Jirapong Channgam

สารบัญ (ต่อ)

กลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น..... 187

Marketing Strategies to Increase Sales of Somchai Ice Factory

Aumphur Mueng, Khon Kaen

วรุณรัตน์ อาจแก้ว และ บุษกร ลีไฉยวระ

Warunrat Atkayo and Bussagorn Leejoeiwara

สภาพการณ์ ผลกระทบ และมาตรการของรัฐต่อการบริการจัดส่งอาหารถึงที่..... 199

ในสภาวะแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

Situation, Impact and Government Measures on Food Delivery Services During the COVID-19 Epidemic in Khon Kaen Municipality

พชร เศรษฐวัชร และ ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ

Pachara Satthawatchara and Supawatanakorn Wongthanavas

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและ..... 214

ขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

Factors Affecting the Decision to use the Accounting Office of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Muang District, Nong Bua Lamphu Province.

ทองใหม่ สุธรรม ทอดมัล และ จิตารีย์ ศิริมงคล

Thongmai Suratham Todtamon Sangsawang and Thitaree Sirimongkol

การพัฒนาบทเรียนออนไลน์โดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E..... 229

ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้น

มัธยมศึกษาปีที่ 4

The Development of Online Lesson using 5E Inquiry-Based Learning Model with Gamification for Enhancing Analytical Thinking Ability of Grade 10 Students

เจตินาร์ สายนัย และอัมพร วัจนะ

Jatina Sainuy and Umporn Watchana

สารบัญ (ต่อ)

อิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิผลการทำงาน..... 244

ในสำนักงานบัญชีของผู้ทำบัญชี

Influence of Leadership Affecting Satisfaction and Effectiveness
of Accountants' Performance in Accounting Office

อาทิตยานันท์ ยูระยาตร์ และอุษณา แจ้งคล้อย

Atittayanan Yurayat and Usana Jangkloy

การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลองในการส่งเสริมผลสัมฤทธิ์..... 258

ทางการเรียนและทักษะการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

Using Problem-Based Learning Activities and Experimental Set to Promote
Learning Achievement and Problem-Solving Skills of Grade 9 Students

สุมนทา เกียรติทรัพย์ และอัมพร วัจนะ

Sumonta Kerdsab and Umporn Wutchana

ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... 273

ประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4

Factors Affecting the Emotional Intelligence of Teachers in Primary Schools
under Khon Kaen Primary Educational Service Area Office, Region 4

ขจร บุตรแสงโคตร และ วัลลภา เฉลิมวงศาเวช

Khajohn Bootsangkhrot and Wallapa Chalermvongsavej

แนวทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทย..... 288

Social Media Marketing Guidelines for Consumer Product Venders in Thailand

อุมาวรรณ วาทกิจ

Umarwan Watakit

สารบัญ (ต่อ)

การจัดทำบัญชีด้วยแอปพลิเคชัน สำหรับผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในยุคไทยแลนด์ 4.0 303	303
ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น	
Accounting – application Management with the Application for New	
Entrepreneurs in Thailand 4.0 Era of Food Type Community Enterprises,	
Mueang District, Khon Kaen Province	
นฤมล อริยพิมพ์	
Naruemol Ariyapim	
ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรม..... 315	315
ลาดกระบ้ง	
Marketing Factors Influencing Decision Making on Choosing Restaurants with	
Food Cooked to Order in Lat Krabang Industrial Estate	
อรกนก ปัญญาเลิศ และ สายพิน ปั่นทอง	
Onkanok Panyaloed and Saiphin Panthong	
การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง..... 330	330
อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	
Cost and Compensation Analysis from Rice Farming of the Farmers in	
Ban Yang, Ban Yang Sub-District, Muang District, Buriram Province	
ทิพย์สุดา ทาสีดำ	
Thipsuda Thasedom	

สารบัญ (ต่อ)

ปัจจัยสมรรถนะ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ.....	341
การปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครศรีธรรมราช	
Factors Efficiency and Motivation Affecting the Satisfaction in Quality of Performance of Hotels in Nakhon Si Thammarat	
กริศจิตชาก์ ชดช้อย แมนสรวง เสมอภาค สุธาสิณี ชูจันทร์ อรณี นิสะนิ และดนวัต สีพุธสุข	
Pritcha Chodchoy Mansrung Samerpak Suthasinee Chuchan Oranee Nisani and Donnawat Seeputsuk	
ผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในที่มีต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท.....	359
ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค	
The Impact of Internal Audit Strategies on the Quality of Internal Audits of listed companies in the Stock Exchange of Thailand in the Consumer Products	
ปิราอร รุ่งหิรัญ และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล	
Piraon Runghiran and Pravej Penwuttikul	
คำแนะนำในการเตรียมบทความ.....	374

การประเมินประสิทธิภาพระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา
The Evaluation of the Effectiveness of the Educational Personnel
Database Storage System

จารุกิตต์ สายสิงห์

Jarukitt Saiysing

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: Jarukitt.sai@neu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)	วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)	วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
26 สิงหาคม 2563	15 ธันวาคม 2563	14 มกราคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา 2) ประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา การวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาระบบตามทฤษฎี SDLC กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพระบบ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ มีประสบการณ์ด้านการจัดการเรียนการสอนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบุคลากร เครื่องมือในการวิจัย คือ ระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาและแบบประเมินประสิทธิภาพระบบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาสามารถใช้งานได้จริง บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถเข้าถึงนำข้อมูลบุคลากรได้ตรงตามความต้องการ ซึ่งระบบดังกล่าวประกอบด้วย 16 ส่วน ได้แก่ ระบบแสดงข้อมูลบุคลากรทั้งหมด ระบบแสดงข้อมูลบุคลากรแบบแยกสังกัด ระบบสมัครสมาชิก ระบบล็อกอิน ระบบเพิ่มข้อมูลความเชี่ยวชาญ ระบบเพิ่มข้อมูลด้านคุณวุฒิ ระบบเพิ่มข้อมูลด้านงานบริหาร ระบบเพิ่มข้อมูลด้านงานสอน ระบบเพิ่มข้อมูลด้านเอกสารหรือตำรา ระบบเพิ่มข้อมูลด้านงานวิจัย ระบบเพิ่มข้อมูลด้านการตีพิมพ์งานวิจัย ระบบเพิ่มข้อมูลด้านบริการวิชาการ ระบบเพิ่มข้อมูลด้านทำนุศิลปวัฒนธรรม ระบบเพิ่มข้อมูลด้านวิทยากร-ถ่ายทอดความรู้ ระบบเพิ่มข้อมูลด้านผลงานหรือรางวัล และระบบเพิ่มข้อมูลด้านเกียรติบัตร-ประกาศนียบัตร 2) ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบ จากผู้เชี่ยวชาญมีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50)

คำสำคัญ: ระบบ, บุคลากร, การศึกษา

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to develop the educational personnel database system, 2) to evaluate the effectiveness of the educational personnel database system. This research has developed on SDLC theory system. The targets used as the evaluation of system

performance were computer professionals who have the experiences of teaching and relating to personnel's work. Research tools were personnel database systems and system performance assessment. Statistics used to analyze data were averages and standard deviations.

The results of the research revealed that 1) the development of educational personnel database system can be practical. The internal and external personnel of Northeastern University can access the personnel information to meet the needs of the system. This system consists 16 parts including the system displays all personnel information and separated personnel information, the registration system, the login system, the system of adding expertise information, qualification information, administrative information, teaching information, documents or textbooks information, research information, research publications information, academic services information, arts and culture information, resource person information, resume and awards information and certificate information. 2) The result of the system performance assessment from the experts was at the highest level of overall assessment ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50)

Keywords: System, Personnel, Education

บทนำ

ปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลมีหลายรูปแบบหลายช่องทางการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เทคโนโลยีเข้ามาเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งข้อมูลในปัจจุบันส่วนใหญ่ได้มีการจัดทำขึ้นและนำเข้าสู่ระบบจัดทำเป็นสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์ เช่น ข้อมูลด้านการศึกษา ข้อมูลด้านกฎหมาย ข้อมูลด้านการเงิน ข้อมูลด้านการเกษตร เป็นต้น ส่งผลให้ปัจจุบันมีการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตได้สะดวกขึ้น และข้อมูลที่ได้นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่ค้นหาข้อมูล แต่มีข้อมูลบางอย่างที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ อาจเป็นเพราะมีการปกปิดหรือไม่อาจที่จะเปิดเผยข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน ข้อมูลสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น

สถาบันการศึกษาจัดเป็นองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถหลากหลายเป็นจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละสถาบันการศึกษาล้วนแล้วแต่มีการจัดทำข้อมูลบุคลากรในแต่ละด้านขึ้น เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลของบุคลากรในองค์กรไว้ใช้ประกอบในงานแต่ละด้านขององค์กรนั้น เช่น ข้อมูลการศึกษา ข้อมูลความเชี่ยวชาญ ข้อมูลกิจกรรม ข้อมูลการเรียนการสอน ข้อมูลบุคลากรและอื่นๆ ข้อมูลบุคลากรถือเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อสถาบันหรือองค์กรเนื่องจากเป็นข้อมูลที่แสดงถึงขีดความสามารถของเฉพาะตัวบุคคลและยังเป็นการแสดงถึงคุณภาพที่ตามมาของสถาบันหรือองค์กรนั้นด้วย แต่การเข้าถึงข้อมูลบุคลากรในสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่แล้ว ต้องเข้าถึงโดยการประสานงานผ่านกลุ่มงานบุคคลหรืองานบุคลากรของ

สถาบันนั้นหรือบางสถาบันได้จัดทำข้อมูลบุคลากรในรูปแบบระบบสารสนเทศแบบออนไลน์ไว้ให้สืบค้นได้ แต่การเข้าถึงข้อมูลบุคลากรทั้งแบบโดยตรงหรือแบบออนไลน์ปัจจุบันยังเข้าถึงข้อมูลได้ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ค้นหา (สถานศึกษากับระบบสารสนเทศ, 2563)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้มีการพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลของบุคลากรในสถาบันการศึกษาไว้ทุกด้าน ได้แก่ ระบบเพิ่มข้อมูลความเชี่ยวชาญ ระบบเพิ่มข้อมูลด้านคุณวุฒิ ระบบเพิ่มข้อมูลด้านงานบริหาร ระบบเพิ่มข้อมูลด้านงานสอน ระบบเพิ่มข้อมูลด้านเอกสารหรือตำรา ระบบเพิ่มข้อมูลด้านงานวิจัย ระบบเพิ่มข้อมูลด้านการตีพิมพ์งานวิจัย ระบบเพิ่มข้อมูลด้านบริการวิชาการ ระบบเพิ่มข้อมูลด้านทำนุศิลปวัฒนธรรม ระบบเพิ่มข้อมูลด้านวิทยากรหรือถ่ายทอดความรู้ ระบบเพิ่มข้อมูลด้านผลงานหรือรางวัล และระบบเพิ่มข้อมูลด้านเกียรติบัตรหรือประกาศนียบัตร เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และยังสามารถนำข้อมูลบุคลากรดังกล่าวไปเป็นข้อมูลอ้างอิงในใช้งานในด้านต่าง ๆ ได้อีกทั้งบุคลากรในสถาบันการศึกษาสามารถเข้าใช้งานในการเพิ่มเติมข้อมูลของตนเองให้เป็นปัจจุบันได้อีกด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องการประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาว่ามีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาข้อมูล สืบค้น และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบและพัฒนางานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาดังต่อไปนี้

บุคลากร

บุคลากร หมายถึงคำว่า บุคลากร ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลากร หมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน หรือผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ., 2542)

เว็บแอปพลิเคชัน

Web Application (เว็บแอปพลิเคชัน) คือ Application (แอปพลิเคชัน) ที่ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อเป็น Browser (เบราว์เซอร์) สำหรับการใช้งาน Webpage (เว็บเพจ) ต่างๆ ซึ่งถูกปรับแต่งให้แสดงผลแต่ส่วนที่จำเป็น เพื่อเป็นการลดทรัพยากรในการประมวลผลของตัวเครื่องสมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต ทำให้โหลดหน้าเว็บไซต์ได้เร็วขึ้น อีกทั้งผู้ใช้งานยังสามารถใช้งานผ่าน Internet (อินเทอร์เน็ต) และ Intranet (อินทราเน็ต) ในความเร็วต่ำได้ข้อดีของ Web Application (เว็บแอปพลิเคชัน) นั้น คือ ในส่วนของการใช้งานที่สามารถใช้

งานได้ง่าย สะดวกทุกที่ ทุกเวลา ถ้าหากไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ต้องการใช้ Web browser (เว็บเบราว์เซอร์) ก็สามารถใช้แอปพลิเคชันประเภทนี้ได้ รวมถึงมีการอัปเดต แก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ อยู่ตลอดเวลา และใช้งานได้ทุกแพลตฟอร์ม (เว็บแอปพลิเคชัน, 2562)

ภาษา JavaScript

จาวาสคริปต์ (JavaScript) เป็นภาษาสคริปต์ ที่มีลักษณะการเขียนแบบโพรโทไทป์ (Prototyped-based Programming) ส่วนมากใช้ในหน้าเว็บเพื่อประมวลผลข้อมูลที่ฝั่งของผู้ใช้งาน แต่ก็ยังมีใช้เพื่อเพิ่มเติมความสามารถในการเขียนสคริปต์โดยฝั่งอยู่ในโปรแกรมอื่นๆ (จาวาสคริปต์, 2562)

ภาษา PHP

PHP คือ ภาษาคอมพิวเตอร์ในลักษณะเซิร์ฟเวอร์-ไซด์ สคริปต์ โดยลิขสิทธิ์อยู่ในลักษณะโอเพนซอร์ส ภาษาพีเอชพีใช้สำหรับจัดทำเว็บไซต์ และแสดงผลออกมาในรูปแบบ HTML โดยมีรากฐานโครงสร้างคำสั่งมาจากภาษา ภาษาซี ภาษาจาวา และ ภาษาเพิร์ล ซึ่ง ภาษาพีเอชพี นั้นง่ายต่อการเรียนรู้ ซึ่งเป้าหมายหลักของภาษานี้ คือให้นักพัฒนาเว็บไซต์สามารถเขียน เว็บเพจ ที่มีการตอบโต้ได้อย่างรวดเร็ว (ภาษาพีเอชพี, 2562)

ฐานข้อมูล PHP My Admin

PHP My Admin คือโปรแกรมที่ถูกพัฒนาโดยใช้ภาษา PHP เพื่อใช้ในการบริหารจัดการฐานข้อมูล MySQL แทนการคีย์คำสั่ง เนื่องจากถ้าเราจะใช้ฐานข้อมูลที่เป็น MySQL บางครั้งจะมีความลำบากและยุ่งยากในการทำงาน ดังนั้นจึงมีเครื่องมือในการจัดการฐานข้อมูล MySQL ขึ้นมา เพื่อให้สามารถจัดการตัว DBMS ที่เป็น MySQL ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้นโดย PHP My Admin ก็ถือ เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งในการจัดการนั่นเอง

PHP My Admin เป็นส่วนต่อประสานที่สร้างโดยภาษา PHP ซึ่งใช้จัดการฐานข้อมูล MySQL ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ โดยสามารถที่จะทำการสร้างฐานข้อมูลใหม่ หรือทำการสร้าง TABLE ใหม่ๆ และยังมี function ที่ใช้สำหรับการทดสอบการ query ข้อมูลด้วยภาษา SQL พร้อมกันนั้น ยัง สามารถทำการ insert delete update หรือแม้กระทั่งใช้ คำสั่งต่างๆ เหมือนกับกับการใช้ภาษา SQL ในการสร้างตารางข้อมูล

PHP My Admin เป็นโปรแกรมประเภท MySQL Client ตัวหนึ่งที่ใช้ในการจัดการข้อมูล MySQL ผ่าน web browser ได้โดยตรง PHP My Admin ตัวนี้จะทำงานบน Web Server เป็น PHP Application ที่ใช้ควบคุมจัดการ MySQL Server (ฐานข้อมูล PHP My Admin, 2562)

วงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC)

วงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) คือ กระบวนการทางความคิด (Logical Process) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยระบบที่จะพัฒนาอาจเริ่มด้วยการพัฒนาระบบใหม่หรือนำระบบเดิมที่มีอยู่แล้วมาปรับเปลี่ยนให้ดียิ่งขึ้นภายในวงจรนี้จะแบ่งกระบวนการพัฒนาออกเป็นระยะ ได้แก่ ขั้นตอนการสำรวจระบบ (System Investigation) ขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาระบบ

สารสนเทศ (System design) ระยะการสร้างและพัฒนา (Implementation Phase) การทดลองใช้และติดตั้งระบบ (System implementation) และการบำรุงรักษาระบบและการประเมินผล (System maintenance and review) โดยแต่ละระยะจะประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ แตกต่างกันไปตาม Methodology ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้วงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ (System development life cycle : SDLC) (Stair, 1996 : 411-412) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ 5 ขั้น ดังนี้ (กิตติภักดี วัฒนกุลและจำลอง ครูอุตสาหะ, 2544)

1. ขั้นตอนการวางแผนระบบ (Systems Planning)
2. ขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis)
3. ขั้นตอนการออกแบบระบบ (Systems Design)
4. ขั้นตอนการพัฒนา (Systems Development)
5. ขั้นตอนการติดตั้งและดำเนินการใช้ระบบ (Systems Implementation & Operation)

วิเคราะห์และออกแบบเชิงวัตถุโดยใช้ยูเอ็มแอล (Unified Modeling Language : UML)

การวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุเป็นวิธีที่นิยมกันมากในปัจจุบันและมีแนวโน้มที่จะทดแทนการออกแบบระบบแบบเดิม กระบวนการพัฒนาระบบตามแบบวิธี Rational Unified Process หรือ Rational Objectory Process เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมกระบวนการพัฒนาระบบทั้งหมด โดยพิจารณาทั้งงานด้านการบริหารและงานด้านเทคนิค กระบวนการพัฒนามีลักษณะการทำซ้ำ (Iterative) และการเพิ่มขึ้น (Incremental) ดังนั้นงานที่จะไม่มีมากในคราวเดียวกันในตอนสุดท้ายของโครงการ แต่จะมีการแบ่งงานออกเป็นช่วง ๆ (Phase) ในช่วงของการสร้างระบบ (Construction Phase) การทดสอบ และการรวบรวมส่วนย่อยเข้ากับระบบรวม จะมีการทำซ้ำหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้ได้โปรแกรมที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการในการทำซ้ำแต่ละรอบจะประกอบด้วย การวิเคราะห์ (Analysis) การออกแบบ (Design) การเขียนโปรแกรมที่ใช้ในการสร้างและการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Implement) และการทดสอบระบบ (Testing) โดยสามารถแสดงได้ ดังนี้ ชาลี วรกุลพิพัฒน์ และเทพฤทธิ์ บัณฑิตวัฒนวงศ์, (2544) ; อีรพล ด่านวิริยะกุล, (2549)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกัญชลิลา บุญมาธรรม, จิรวิทย์ แก้วโกศล และเอกพงษ์ ทองแท้ (2559) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์งานวิจัยเพื่อ พัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย ซึ่งได้ใช้การออกแบบฐานข้อมูลโดยใช้แบบจำลองฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์เช่นกัน ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย แบ่งส่วนการติดต่อกับผู้ใช้ออกเป็น 2 ส่วน 5 โมดูล ซึ่งมีกระบวนการทำงาน ดังนี้ 1.1) ส่วนของผู้ดูแลประกอบด้วย โมดูลนำเข้าข้อมูล โมดูลจัดเก็บเอกสารงานวิจัย โมดูลตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งาน โมดูลตรวจสอบและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 1.2) ส่วนของสมาชิก ประกอบด้วย

โมดูลค้นหา/ดาวน์โหลดงานวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา และผู้ที่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

อารียา ทวีศรี, ญัฐกานต์ ภาคพรต และ วีระชัย คอนจจอหอ (2560) ได้พัฒนาต้นแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 โดยมี 2 ส่วน คือ ส่วนประมวลผลเป็นกระบวนการจัดการข้อมูล และส่วนของ การแสดงผลลัพธ์ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 2) ผลการประเมินการยอมรับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการด้านบุคคลโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

วีรวิชัย เลิศรัตน์ธำรงกุล (2563) วิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนบนเว็บที่ใช้วิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือ วิชากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือผลการวิจัยพบว่า 1) บทเรียนบนเว็บที่ใช้วิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือวิชากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (83.15/81.33) และมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 6 องค์ประกอบได้แก่ (1) สถานการณ์ปัญหาและภารกิจการเรียนรู้ (2) แหล่งทรัพยากรความรู้ (3) ศูนย์ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (4) สถานีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (5) คลังอาวุธทางปัญญาและ (6) ศูนย์การช่วยเหลือ 2) นักศึกษามีพัฒนาการของทักษะทางด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 3) นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบทเรียนบนเว็บที่ใช้วิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือที่ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการดำเนินการดังนี้

1. เครื่องมือการวิจัย

แบบประเมินประสิทธิภาพระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการประเมินประสิทธิภาพของระบบ คือ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ดังนี้

2.1 คณาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอนอย่างน้อย 3 ปี จำนวน 3 คน

2.2 คณาจารย์หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน

3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 5 คน มีขั้นตอนดังนี้

3.1 การดำเนินการวิจัยและพัฒนาระบบประกอบด้วย 5 ขั้นตอน

1) ศึกษาความเป็นไปได้และกำหนดปัญหา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีบุคลากรในสังกัดเป็นจำนวนมาก ทั้งสายวิชาการ สายสนับสนุน และลูกจ้างทั่วไป การจัดทำข้อมูลบุคลากรนั้น ยังคงใช้รูปแบบการจัดเก็บแบบเอกสาร หรือบางหน่วยงานมีการจัดเก็บในรูปแบบออนไลน์ แต่ยังไม่เป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน จึงส่งผลให้เมื่อมีการเรียกใช้ข้อมูลตามความต้องการนั้น ไม่ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และด้วยเหตุนี้จึงทำให้การนำข้อมูลไปใช้อาจไม่ตรงตามความต้องการหรือไม่ทันตามกำหนดระยะเวลาที่ต้องการใช้ข้อมูลนั้นๆ

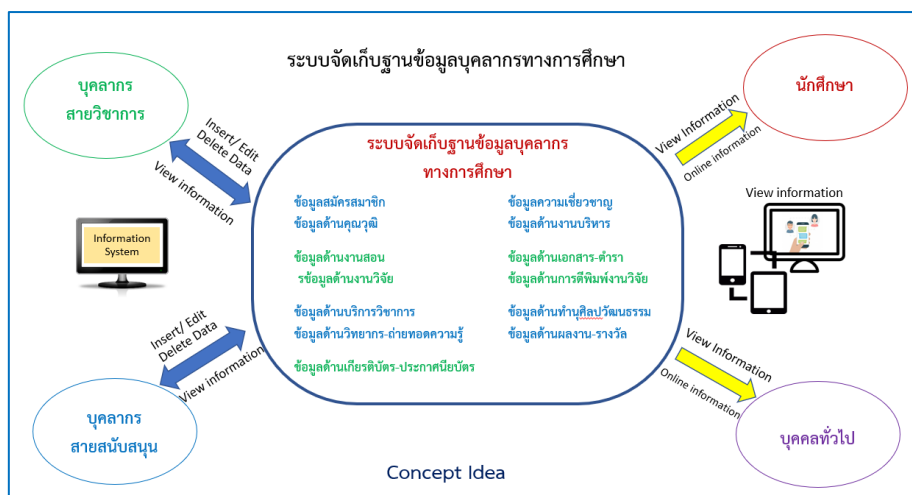
2) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในขั้นที่ 1 โดยวิเคราะห์

2.1) รวบรวมข้อมูลและความต้องการในการรวบรวมข้อมูลและความต้องการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความต้องการและรายละเอียดของผู้ใช้งานของระบบ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสอบถามถึงความต้องการของผู้ใช้งานของระบบสารสนเทศด้านข้อมูลบุคลากร การวิเคราะห์จะเกี่ยวข้องกับ การออกแบบโครงสร้างของระบบและความสัมพันธ์ในการทำงานในขั้นตอนต่างๆ ในระบบเพื่อให้สอดคล้องกับระบบปฏิบัติงานจริงและลักษณะของระบบงานที่ควรจะมีเพิ่มเข้าไป ทำให้การออกแบบสามารถทำให้แม่นยำ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

2.2) การกำหนดความต้องการใหม่ ออกแบบระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาที่จะพัฒนาขึ้นให้สามารถที่จะประมวลผลการทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีฟังก์ชันในการเรียกดูข้อมูลแต่ละด้านของบุคลากรอย่างชัดเจน เพื่อช่วยผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้ตรงตามด้านที่ต้องการจากการศึกษาความเป็นไปได้แล้วนั้น จึงทำการออกแบบโดยอาศัยหลักการทฤษฎี UML (Unified Modeling Language) เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่ เพื่อให้เข้าใจและเห็นภาพระบบงานใหม่ โดยในการวิเคราะห์นั้นจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ Use Case Diagram, Activity Diagram, Sequence Diagram และ Class Diagram (กิตติภักดี วัฒนะกุลและจำลอง ครูอุตสาหะ, 2544)

3) ออกแบบระบบโดยทำการออกแบบ

หลังจากได้ดำเนินการศึกษาปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการของระบบจึงได้ทำการออกแบบความสัมพันธ์ในการทำงานของระบบไว้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์การทำงานระบบจัดเก็บข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา

4) พัฒนาระบบ

ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาขึ้นตามขั้นตอนการวิเคราะห์และออกแบบระบบ เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงได้ทำการทดสอบระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ (Testing) ขั้นตอนการทดสอบการใช้งานแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

4.1) การทดสอบขั้นแอลฟา (Alpha Test) และ

4.2) การทดสอบขั้นเบต้า (Beta Test)

5) เก็บรวบรวมข้อมูล

5.1) แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

5.2) ส่งหนังสือขอแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญพร้อมคู่มือให้ผู้เชี่ยวชาญ

5.3) นำระบบที่พัฒนาขึ้นไปนำเสนอและให้ผู้เชี่ยวชาญทดลองใช้

5.3.1) ทดสอบการใช้งานระบบและประเมินประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์

5.3.2) รวบรวมข้อมูลคะแนนและข้อคิดเห็นที่ได้จากการทดสอบ

ประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์

5.3.3) ปรับปรุงแก้ไขตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตามความเป็นไปได้

ของการพัฒนาระบบ

5.4) รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ

5.5) สรุปผลการทดลอง

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าสถิติ (Dependent t-test) โดยนำผลที่ได้เทียบกับเกณฑ์การประเมิน ดังนี้ (มนต์ชัย เทียนทอง, 2548)

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.01 – 1.50 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาขึ้นตามขั้นตอนการวิจัย โดยได้นำข้อมูลจากการศึกษาและวิเคราะห์ มาจัดทำระบบขึ้นและสามารถใช้งานได้ตามขอบเขตงานที่กำหนดไว้ ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงโมดูลที่ได้จากการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

จากภาพที่ 2 เมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบเสร็จสิ้น จึงได้โมดูลการทำงานของระบบจัดเก็บข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างโมดูลและระบบต่างๆ ดังภาพที่ 2

The screenshot shows the 'Personal Information' section of the NEU Personnel Information System. It includes a sidebar with navigation links like 'Home', 'Personnel List', 'Add New', 'Edit', 'Delete', 'Print', 'Export', and 'Import'. The main content area displays a message in Thai: 'ยินดีต้อนรับเข้าสู่ระบบจัดเก็บข้อมูลบุคลากร' (Welcome to the Educational Personnel Information System) and 'ขอความเมตตาจากบุคลากรทุกท่านให้ช่วยกันดูแลรักษาข้อมูลให้ถูกต้อง' (We kindly request all personnel to help maintain the accuracy of the information). Below the message, there are links for 'ระบบจัดการข้อมูลบุคลากร' (Personnel Management System) and 'ระบบจัดการข้อมูลงานวิจัย' (Research Management System).

ภาพที่ 3 ฟอर्मหลัก

ภาพที่ 4 φόρึมสมัครใช้งาน (สมาชิก)

จากภาพที่ 3 φόρ์มหลักของระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย เมนูสมัครใช้งานระบบ เข้าใช้งานระบบและเมนูการใช้งาน รวมถึงส่วนแสดงผลข้อมูล

จากภาพที่ 4 φόρ์มสมัครใช้งาน(สมาชิก) ประกอบด้วย การเพิ่มข้อมูลพื้นฐานของผู้ที่ต้องการใช้งานระบบ

ภาพที่ 5 φόρ์มแสดงข้อมูลบุคลากรของระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา

จากภาพที่ 5 φόρ์มแสดงข้อมูลบุคลากรของระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย การแสดงข้อมูลรายชื่อบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดที่เลือกจากเมนูด้านซ้ายมือ

ภาพที่ 6 φόρ์มหน้าเข้าระบบ

จากภาพที่ 6 φόρ์มเข้าระบบ ประกอบด้วย รหัสผู้ใช้งาน และรหัสผ่านประจำตัวผู้ใช้งาน

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อนามสกุล: จารุกิต สารนงค์
JARUKIT SARNYONG
ตำแหน่ง: วิศวกรอาวุโส
อีเมล: jarukit.sarnyong@neueu.ac.th
เบอร์โทร: 0879223963
ที่อยู่: บ้านเลขที่ 122 หมู่ 13 ตำบลบ้านดง อำเภอบ้านดง จังหวัดบุรีรัมย์

ทักษะวิชาชีพ

- Database Management, Software development
- Systems Analysis, Database design, Database Management, Software development, Web Development, Online marketing
- ความรู้ด้านภาษาการเขียนโปรแกรม

ภาพที่ 7 φόρμข้อมูลส่วนตัวสมาชิก

จากภาพที่ 7 φόρμข้อมูลสมาชิก ประกอบด้วย ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของสมาชิกในระบบ

ระบบสมาชิก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ชื่อสมาชิก:

รหัสผ่าน:

© A North Eastern University 2019. All Rights Reserved :: Develop by NEU

ภาพที่ 8 φόρมการเพิ่มข้อมูลรายด้าน

จากภาพที่ 8 φόρมการเพิ่มข้อมูลรายด้าน ประกอบด้วย การเพิ่มข้อมูลส่วนตัวในด้านต่าง ๆ ในระบบ

ระบบสมาชิก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ID	ชื่อสมาชิก	อีเมล
1	จารุกิต สารนงค์ (JARUKIT SARNYONG)	jarukit.sarnyong@neueu.ac.th
2	สมชาย ใจดี (SAMCHAI JAIDEE)	samchai.jaidee@neueu.ac.th
3	สมชาย ใจดี (SAMCHAI JAIDEE)	samchai.jaidee@neueu.ac.th
4	สมชาย ใจดี (SAMCHAI JAIDEE)	samchai.jaidee@neueu.ac.th
5	สมชาย ใจดี (SAMCHAI JAIDEE)	samchai.jaidee@neueu.ac.th
6	สมชาย ใจดี (SAMCHAI JAIDEE)	samchai.jaidee@neueu.ac.th

© A North Eastern University 2019. All Rights Reserved :: Develop by NEU

ภาพที่ 9 แก้ไข ลบข้อมูลแต่ละด้าน

จากภาพที่ 9 แสดงฟอร์มข้อมูลที่ต้องการแก้ไขข้อมูลของสมาชิก

เข้าสู่ระบบ - เข้าสู่ระบบ

สำหรับ Admin เท่านั้น >

รายชื่อบุคลากรทั้งหมด

ข้อมูลตำแหน่ง (ผู้บริหารมหาวิทยาลัย)	ข้อมูลตำแหน่งทางวิชาการ (ศาสตราจารย์)	ข้อมูลตำแหน่งทางวิชาการ (รองศาสตราจารย์)
ข้อมูลตำแหน่งทางวิชาการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์)	ข้อมูลตำแหน่งทางวิชาการ (อาจารย์)	ข้อมูลตำแหน่ง (คณบดี และรองอธิการบดี)
ข้อมูลตำแหน่ง (ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ)	ข้อมูลตำแหน่ง (ผู้อำนวยการ)	ข้อมูลตำแหน่ง (รองผู้อำนวยการ)
ข้อมูลตำแหน่ง (ผู้อำนวยการ / พนักงาน / เจ้าหน้าที่)		

ค้นหา (ชื่อ หรือ นามสกุล) : Search

จำนวนบุคลากร 175 คน

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด	ปฏิบัติงาน แก้ว	ปฏิบัติงาน ลอย
1.	ประยุทธ์ ชูทอง	อาจารย์	คณะศึกษาศาสตร์	แก้ว	ลอย
2.	วิภาญ์ ศิริสุวรรณ	อาจารย์	คณะวิศวกรรมศาสตร์	แก้ว	ลอย
3.	ดร. อานนท์ สิงห์ชัย	อาจารย์	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	แก้ว	ลอย
4.	วิไลรัตน์ สุขทอง	อาจารย์	คณะวิศวกรรมศาสตร์	แก้ว	ลอย
5.	ไพโรจน์ แสงสีมมา	อาจารย์	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	แก้ว	ลอย
6.	นายสุวัฒน์ อวัญฤทธิ์	อาจารย์	คณะวิศวกรรมศาสตร์	แก้ว	ลอย
7.	นางสาว โขทัยจิต	อาจารย์	คณะศึกษาศาสตร์	แก้ว	ลอย
8.	นางสาว นก-นิกุล	อาจารย์	คณะวิศวกรรมศาสตร์	แก้ว	ลอย

ภาพที่ 10 แสดงข้อมูลการเข้าใช้งานของ Admin ระบบ

จากภาพที่ 10 แสดงหน้าจอการบริหารจัดการข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ซึ่งสามารถตรวจสอบค้นหา และแก้ไขข้อมูลให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากขึ้นได้ นอกจากนี้ยังใช้ข้อมูลในส่วนนี้ในการรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคลากรทางการศึกษา

2. ผลการทดลองใช้ระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้ระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาที่พัฒนาขึ้นโดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อพิจารณาประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาที่พัฒนาขึ้น จากนั้นนำผลการทดลองมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐานเทียบกับเกณฑ์และสรุปผลแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพของผู้เชี่ยวชาญ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การประเมินด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบ	4.65	0.49	มากที่สุด
การประเมินด้านการใช้งานของระบบ	4.65	0.44	มากที่สุด
การประเมินด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ	4.60	0.42	มากที่สุด
การประเมินด้านความปลอดภัย	4.10	1.02	มาก
คู่มือการใช้งานระบบ	4.80	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ประสิทธิภาพของระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่าด้านที่มีผลการประเมินสูงที่สุด คือ ด้านคู่มือการใช้งานระบบ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.45)

อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย

การพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา ผลการวิจัยและพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาสำเร็จสมบูรณ์ได้ทั้งนี้ เนื่องมาจากผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาของการทำงานในแต่ละขั้นตอนว่ามีปัญหาด้านใดบ้าง จากนั้นทำการพัฒนาระบบขึ้นตามกระบวนการโดยใช้ทฤษฎี SDLC และทฤษฎี UML ทุกขั้นตอนมีการตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไขไปพร้อมๆกับการเขียนโปรแกรม จากนั้นนำระบบที่พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของการทำงานระบบในแต่ละด้านและผู้วิจัยทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จึงส่งผลให้การพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาสำเร็จสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริยา ทวีศรี, ณัฐกานต์ ภาคพรต และ วีระชัย คอนจ่อหอ (2560) ได้พัฒนาต้นแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 โดยมี 2 ส่วน คือ ส่วนประมวลผลเป็นกระบวนการจัดการข้อมูล และส่วนของการแสดงผลลัพธ์ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 2) ผลการประเมินการยอมรับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการด้านบุคคลโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรวิทย์ เลิศรัตน์อำรงกุล (2563) การพัฒนาบทเรียนบนเว็บไซต์ที่ใช้วิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือ วิชากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาบทเรียนบนเว็บไซต์ที่ใช้วิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือ วิชากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาปริญญาตรี 2) ศึกษาผลของบทเรียนบนเว็บไซต์ที่ใช้วิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือของ วิชากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผู้เรียนในด้านทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ โดยใช้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. การประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน พบว่าระบบมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้วิจัยได้นำกระบวนการ ทฤษฎี SDLC และทฤษฎี UML มาช่วยในการออกแบบและวิเคราะห์ระบบงานตามขั้นตอนการทำงาน จากนั้นนำไปพัฒนาระบบจนแล้วเสร็จ และนำระบบที่พัฒนาขึ้นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ทำการทดลองใช้งานระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาและทำการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบในแต่ละด้าน พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) ผลการวิจัย พบว่าสามารถนำระบบดังกล่าวที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการงานบุคคลหรืองานเกี่ยวกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังสามารถเข้าถึงข้อมูลบุคลากรในสถาบันทางการศึกษาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญชลิลา บุญมาธรรม,จิรวิทย์ แก้วโกศล และเอกพงษ์ ทองแท้ (2559) จัดทำงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์งานวิจัยเพื่อ พัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย ซึ่งได้ใช้การออกแบบฐานข้อมูลโดยใช้แบบจำลองฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์เช่นกัน ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย แบ่งส่วนการติดต่อกับผู้ใช้ออกเป็น 2 ส่วน 5 โมดูล ซึ่งมีกระบวนการทำงาน ดังนี้ 1.1) ส่วนของผู้ดูแลประกอบด้วย โมดูลนำเข้าข้อมูล โมดูลจัดเก็บเอกสารงานวิจัย โมดูลตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งาน โมดูลตรวจสอบและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ 1.2) ส่วนของสมาชิก ประกอบด้วย โมดูลค้นหา/ดาวน์โหลดงานวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา และผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดนอกจากนี้ผลการประเมินประสิทธิภาพในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้เชี่ยวชาญประเมินประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.49) ด้านการใช้งานของระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.44) ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.42) ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 1.02) และด้านคู่มือการใช้งานระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการนำระบบไปใช้ในระดับคณะหรือหน่วยงาน เพื่อเป็นตัวตอบตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับบุคลากรของมหาวิทยาลัย และในข้อมูลบางอย่างส่วนบุคคลไม่ควรเปิดเผยก่อนได้รับการยินยอม
2. การวิจัยในครั้งต่อไปควรเชื่อมโยงข้อมูลกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น งานด้านการวิจัย งานด้านทรัพยากรบุคคลทางการศึกษา เป็นต้น
3. ในการพัฒนาต่อไปให้สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยเทคโนโลยีบนมือถือหรือแท็บเล็ตเพื่อให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติ ภักดีวัฒนะกุล และจำลอง ครูอุตสาหะ. (2544). *การพัฒนาระบบสารสนเทศ (Information System Development)*. กรุงเทพฯ: เคทีพีคอมพิวเตอร์คอนซัลท์.
- กิตติ ภักดีวัฒนะกุล และจำลอง ครูอุตสาหะ. (2544). *วงจรชีวิตของการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database Life Cycle : DBLC)*. กรุงเทพฯ: เคทีพีคอมพิวเตอร์คอนซัลท์.

- จาวาสคริปต์. (2562). สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2562,จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/จาวาสคริปต์>.
- ชาลี วรกุลพิพัฒน์ และเทพฤทธิ์ บัณฑิตวัฒนาวงศ์. (2544). *วิเคราะห์และออกแบบเชิงวัตถุโดยใช้ยูเอ็มแอล (Unified Modeling Language : UML)*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฐานข้อมูล PHP My Admin.(2562). สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2562, จาก <https://www.aosoft.co.th/article/310/phpMyAdmin-คืออะไรA3.html>
- ธีรพล ตำนวิริยะกุล. (2549). *วิเคราะห์และออกแบบเชิงวัตถุโดยใช้ยูเอ็มแอล (Unified Modeling Language : UML)*. กรุงเทพฯ: คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด.
- ภาษาพีเอชพี. (2562).สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2562, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ภาษาพีเอชพี>
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2548). *สถิติและวิธีการวิจัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วีรวิชัย เลิศรัตน์ธำรงกุล. (2563). การพัฒนาบทเรียนบนเว็บที่ใช้วิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือวิชากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 10(2) , 34-53.
- เอ็ม.ดี.ซอฟต์แวร์จำกัด. (2562). *เว็บแอปพลิเคชัน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2562, จาก <https://mdsoft.co.th/ความรู้/359-web-application.html>.
- สถานศึกษากับระบบสารสนเทศ.(2563). สืบค้นวันที่ 25 สิงหาคม 2562, จาก <https://sites.google.com/site/comnstru58/bth-thi-2>
- สุกัญชลิลา บุญมาธรรม, จิรวัฒน์ แก้วโกศล และเอกพงษ์ ทองแท้. (2559). การพัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัยคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม*, 3(2), 39–45.
- อารียา ทวีศรี, ญัฐกานต์ ภาคพรต และ วีระชัย คอนจ่อหอ.(2560).ต้นแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม*, 4(1), 145–150.
- สแตร์.(1996). *ขั้นตอนการพัฒนาแบบ SDLC (System development life cycle)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2562, จาก <http://pstudiodev.blogspot.com/2012/04/sdlc-symtem-development-life-cycle.html>.

แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของแรงงานต่างด้าว
ในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
Working Motivation Affecting Working Efficiency of Foreign Workers in
Construction Companies in Mueang District, Nakhon Ratchasima

ธิภาพร ทองทักษิณ¹ และศิริพร เลิศยิ่งยศ²

Thipaporn thongtaksin¹ and Siriporn Loetyingyot²

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

อีเมล: siriporn.l@nrru.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

21 มกราคม 2564

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

23 มกราคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

23 พฤศจิกายน 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ แรงงานต่างด้าวที่ทำงานก่อสร้างในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน มากที่สุด รองลงมาคือด้านลักษณะงาน และปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านหลักเกณฑ์การบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนตามลำดับ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, แรงงานต่างด้าว

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study working motivation of foreign workers in construction companies in Mueang district, Nakhon Ratchasima province, 2) to study working efficiency of foreign workers in construction companies in Mueang district, Nakhon Ratchasima province and 3) to study working motivation affecting working efficiency of foreign workers in a construction companies in Mueang district, Nakhon Ratchasima province. The samples in this study were 270 foreign construction workers in Mueang district, Nakhon Ratchasima province. The instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis comprised frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The study results showed that working motivation of foreign workers in construction companies in Mueang district, Nakhon Ratchasima province in overall was at a moderate level. Working efficiency of foreign workers in construction companies in Mueang district Nakhon Ratchasima province in overall was at a moderate level. Motivation factors affecting working efficiency of foreign workers in construction companies in Mueang district, Nakhon Ratchasima province were found that motivation factors with statistical significance at the level of 0.05 consisted of 2 variables which were job responsibilities, followed by the nature of work and the supporting factors affecting working efficiency of foreign workers in construction companies in Mueang district, Nakhon Ratchasima province were interpersonal interaction, followed by working environment, guidelines for administration, Job security and remuneration respectively, with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Working Motivation, Working Efficiency, Foreign Workers

บทนำ

ในการประกอบธุรกิจแล้วแต่มีปัจจัยที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการดำเนินงาน ซึ่งนอกเหนือจากปัจจัยหลักที่มีความสำคัญเช่น ปัจจัยด้านทุน ที่ดิน ผู้ประกอบการแล้วยังมีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กร คือแรงงาน การจ้างแรงงานต่างด้าวเป็นอีกช่องทางในการเพิ่มทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเฉพาะธุรกิจรับเหมาก่อสร้างจากรายงานสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวปี 2562 การเคลื่อนย้ายแรงงานจึงเป็นทางออกหนึ่งที่สามารถบรรเทาปัญหาการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย ส่งผลให้เกิดการนำเข้าแรงงานต่างด้าวจาก 3 ประเทศ ลาว เมียนมาร์ และกัมพูชาเป็นจำนวนมาก ถึงแม้ว่าจำนวนแรงงานต่างด้าวจะเพิ่มขึ้นตามอุปสงค์ของผู้ประกอบการ และศักยภาพการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จากรายงานสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมาพบว่า มีจำนวน

แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายผ่านการพิสูจน์สัญชาติ และได้รับใบอนุญาตทำงาน ตามมติ ครม.จังหวัดนครราชสีมา ปี 2560 จำนวนทั้งสิ้น 12,182 คน ปี 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 13,530 คน และปี 2563 จำนวน 9,098 (กรมจัดหางาน, 2559) ดังนั้น ปัจจัยด้านแรงงาน ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ ต่อองค์กร

สำหรับ แรงจูงใจในการทำงานเป็นแรงผลักดันที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิด พฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ สภาพแวดล้อม เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงต้องเร่งสร้างแรงจูงใจ เพื่อ ก่อให้เกิด “จิตสำนึกแห่ง ความรับผิดชอบ” และ “จิตสำนึกแห่งคุณภาพ” ให้เกิดขึ้นในจิตใจของพนักงานทุก คน ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในด้านความมั่นคง ชื่อเสียงขององค์กร การยอมรับและไว้วางใจองค์กร (สิริภัทร วงศ์ธีรุตม์, 2546) ธุรกิจอุตสาหกรรมก่อสร้างเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ความต้องการแรงงานก่อสร้าง เพิ่มขึ้น ประกอบกับแรงงานมีการเปลี่ยนงานบ่อยขึ้น องค์กรจึงควรคำนึงถึงขวัญ และกำลังใจใน การทำงาน ในการดำเนินงานก่อสร้างที่ผ่านมา หลายโครงการแล้วเสร็จไม่ทันตามกำหนดที่ระบุในสัญญาจ้าง สืบเนื่องจากหลายๆปัจจัย หนึ่งในนั้นคือ ปัจจัยด้านแรงงาน การลาออกจากงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ ผู้ประกอบการหลายรายต้องจ้างแรงงานต่างด้าว เพื่อทำงานทดแทนแรงงานไทย ปัญหาที่ผู้ประกอบการพบ จากการจ้างแรงงานต่างด้าวคือ แรงงานต่างด้าวหลบหนีไปอยู่กับนายจ้างอื่น ที่สำคัญแรงงานต่างด้าวที่เข้ามา ทำงานแบบถูกต้องตามกฎหมายมีจำนวนลดลง ในขณะที่ความต้องการจ้างมีมากขึ้นทุกปี จากรายงาน สถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าวในจังหวัดนครราชสีมาปี 2560 พบว่า อัตราการจ้างแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ลาว เมียนมาร์ และกัมพูชา มีอัตราการลดลงร้อยละ 0.85 (รายงานสถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าว ไตรมาส 3 ปี 2560 (สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา, 2560)

จากที่มาความสำคัญดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใน การทำงานของแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในปัจจุบัน เพื่อจะได้นำข้อมูลเสนอแนะแนวทางที่เป็น ประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจก่อสร้าง และสนับสนุนส่งเสริมให้แรงงานก่อสร้างมี แรงจูงใจใน การทำงานมาก เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าว และเป็นแนวทางเพื่อวางแผนและพัฒนา ธุรกิจก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของแรงงานต่างด้าวในบริษัท รับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยจูงใจได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน และการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา

2. ปัจจัยค้ำจุนได้แก่ ค่าตอบแทน การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หลักเกณฑ์ในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

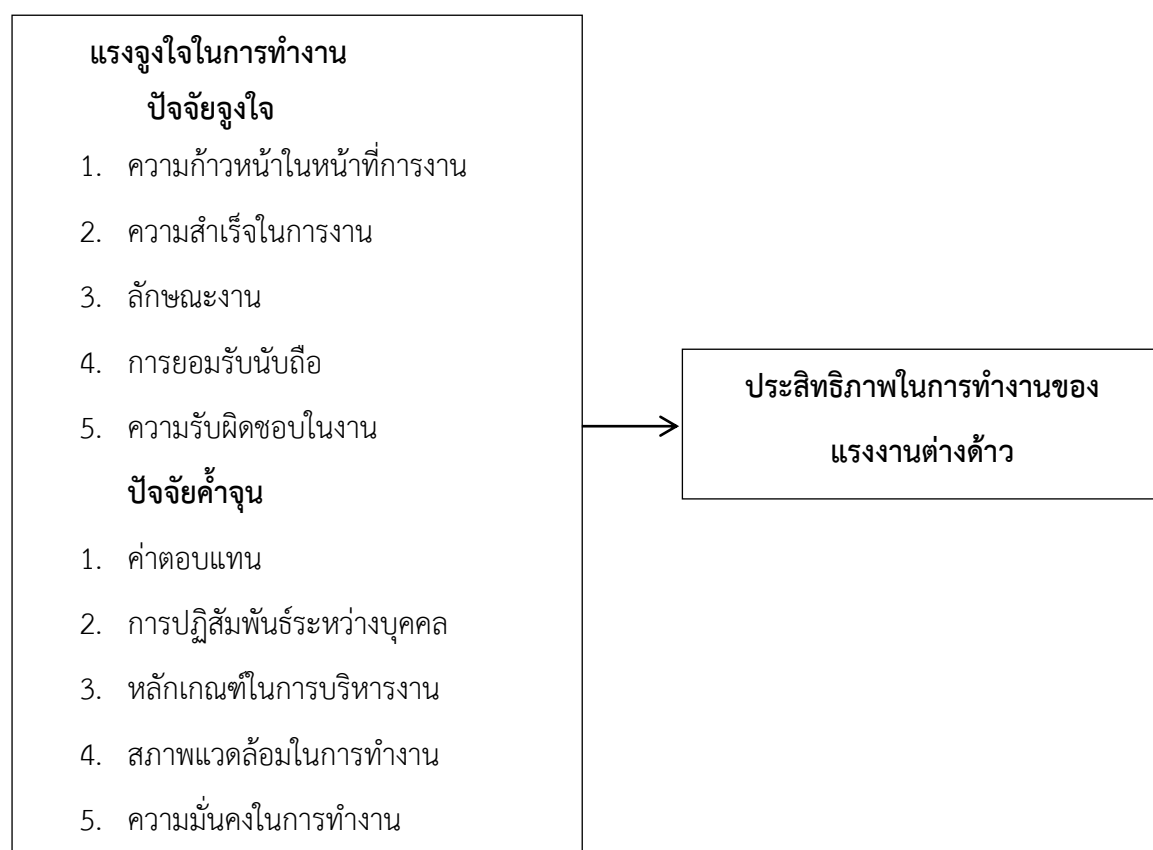
1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลซึ่งเกิดจากความพึงพอใจในงานที่ทำมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดยเฮอริเบิร์ก ในปี ค.ศ.1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ.1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยการจูงใจ เป็นปัจจัยภายในของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่องเป็นต้น และปัจจัยภายนอกที่ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัทการบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนเป็นต้น โดยสมชาย หิรัญกิตติ (2555) อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กว่า ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านการจูงใจ (Motivational Factors) มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจิตติมา อัครติพิพงศ์ (2556) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กรสอดคล้องกับ สิริวิดี ชูเชิด (2556) ประสิทธิภาพการทำงาน คือ ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผนการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยที่สุด ซึ่งวัดผลงานได้จากผลผลิตที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

องค์ประกอบสำคัญของการมีประสิทธิภาพคือ ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส ผู้บริหารต้องพิจารณาถึงความสำคัญทั้ง 3 ประการ ที่จะช่วยสร้างเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมี

ประสิทธิภาพ โดยต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์ (2546) ; Peterson & Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดของคำว่าองค์ประกอบประสิทธิภาพในด้านธุรกิจ 4 ประการ คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) ที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน 3) ระยะเวลา (Time) ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ และ 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง นครราชสีมา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย บทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษา โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร คือ แรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมี จำนวน 135 บริษัท และมีจำนวนแรงงานต่างด้าวทั้งสิ้น 893 ราย (สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

แรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 270 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิดทฤษฎี เอกสารตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประยงค์ให้สอดคล้องกับเรื่องที่ศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ภาษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยใจจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะแบบสอบถามเป็นประมาณค่า (Rating Scale) วัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอ จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นประมาณค่า (Rating Scale) วัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open questionnaire)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลซึ่งเก็บโดยแบบสอบถามจากแรงงานต่างด้าวที่ทำงานในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง ในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 20 มีนาคม 2561 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ แล้วขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในการออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลแรงงานต่างด้าวที่ทำงานในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง โดยผู้วิจัยผู้ช่วยและล่ามแปลภาษา เข้าไปตามไซต์งานก่อสร้างที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดนครราชสีมา เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบ 270 ราย แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมจากตำรา เอกสาร บทความแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสังเคราะห์เพื่อสร้างกรอบแนวคิดและแบบสอบถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามที่มีการลงรหัสและนำมาประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) โดยสมการที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

$$Y = \alpha + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + b_6 x_6 + b_7 x_7 + b_8 x_8 + b_9 x_9 + b_{10} x_{10} + \epsilon$$

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมดำเนินการวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอย ดังนี้

1. การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์ต่อกัน โดยทุกตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.03 - 0.51 ซึ่งไม่เกิน 0.80 แสดงว่าทุกตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน สามารถนำมาพิจารณาในแบบจำลองการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้พร้อมกัน (Cooper & Schindler, 2006)

2. การตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือทดสอบว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity โดยพิจารณาจากค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) พบว่าค่าคงทนของการยอมรับและค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) ของตัวแปรอิสระ จำนวน 10 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน (x_1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (x_2) ด้านลักษณะงาน (x_3) ด้านการยอมรับนับถือ (x_4) ด้านความรับผิดชอบในงาน (x_5) ด้านค่าตอบแทน (x_6) ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (x_7) ด้านหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน (x_8) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (x_9) และด้านความมั่นคงในการทำงาน (x_{10}) มีค่าคงทนของการยอมรับ (Tolerance) อยู่ระหว่าง 0.47 - 0.78 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระทั้ง 10 ตัว อยู่ระหว่าง 1.28 - 2.12 มีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จึงไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ภายในของตัวแปรพยากรณ์

3. ตรวจสอบความเป็นอิสระของค่าความคลาดเคลื่อนหรือทดสอบว่าไม่เกิดปัญหา Autocorrelation โดยพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบ Durbin-Watson ผลการตรวจสอบพบว่า ค่า Durbin -

Watson เท่ากับ 1.80 ซึ่งมีค่าระหว่าง 1.5 – 2.5 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกันหรือไม่เกิดปัญหา Autocorrelation

4. ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Least square error) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) ซึ่งตรวจสอบเฉพาะตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า $F = 40.79$ $P = 0.00$ ซึ่ง $P < .05$ สรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (x_3) ด้านความรับผิดชอบในงาน (x_5) ด้านค่าตอบแทน (x_6) ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (x_7) ด้านหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน (x_8) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (x_9) และด้านความมั่นคงในการทำงาน (x_{10}) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีรายละเอียดของผลการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมของแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

แรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	ลำดับที่
ปัจจัยจูงใจ				
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.01	0.77	น้อย	10
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.25	0.59	ปานกลาง	7
ด้านลักษณะงาน	3.72	0.63	มาก	4
ด้านการยอมรับนับถือ	3.64	0.74	มาก	5
ความรับผิดชอบในงาน	3.82	0.59	มาก	2
ปัจจัยค้ำจุน				
ค่าตอบแทน	3.33	0.51	ปานกลาง	6
ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.78	0.64	มาก	3
ด้านหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน	3.08	0.69	ปานกลาง	8
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.94	0.81	มาก	1
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	2.93	0.49	ปานกลาง	9
รวม	3.39	0.29	ปานกลาง	

จากตาราง 1 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D.= 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านที่มีแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.59) และด้านที่มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุดคือด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 2.01$, S.D.= 0.77) ส่วนปัจจัยค่าจ้าง ด้านที่มีแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= 0.81) และด้านที่มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุด ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 2.93$, S.D.= 0.49)

2. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของแรงงานต่างด้าวเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับประสิทธิภาพ	ลำดับที่
1.ปริมาณการผลิต	3.12	0.41	ปานกลาง	2
2.คุณภาพงาน	3.29	0.55	ปานกลาง	1
3.ระยะเวลา	3.11	0.61	ปานกลาง	3
4.ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3.02	0.45	ปานกลาง	4
รวม	3.25	0.59	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 3.29$ S.D.= 0.55) รองลงมาคือ ด้านปริมาณการผลิต ($\bar{X} = 3.12$, S.D.= 0.41) และด้านที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.02$, S.D.= 0.45)

3. การวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจึงนำเข้าตัวแปรเพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าว ในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งผลวิเคราะห์ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัย
 คำจูงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอ
 เมือง จังหวัดนครราชสีมา

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ	B	Std.		t	p
		Error	β		
ปัจจัยจูงใจ					
1.ด้านลักษณะงาน (x_3)	-0.10	0.03	-0.16	-2.79	0.01*
2.ด้านความรับผิดชอบในงาน (x_5)	-0.08	0.03	-0.16	-3.09	0.00*
ปัจจัยคำจุน					
1.ด้านค่าตอบแทน (x_6)	-0.28	0.04	-0.38	-7.92	0.00*
2.ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (x_7)	0.30	0.03	0.50	9.41	0.00*
3.ด้านหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน (x_8)	0.16	0.03	0.29	5.29	0.00*
4.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (x_9)	0.18	0.02	0.39	7.85	0.00*
5.ด้านความมั่นคงในการทำงาน (x_{10})	-0.11	0.04	-0.14	-2.96	0.00*
ค่าคงที่ (Constant)	2.68	0.19		14.19	0.00

R square = 0.52 Adjust R square = 0.51 Std. Error of the Estimate = 0.27

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 ตัวแปรอิสระที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ จำนวน 7 ตัวแปรของแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (x_3) และด้านความรับผิดชอบในงาน (x_5) ด้านค่าตอบแทน (x_6) ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (x_7) ด้านหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน (x_8) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (x_9) และด้านความมั่นคงในการทำงาน (x_{10}) แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R square) เท่ากับ 0.52 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 7 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง ได้ร้อยละ 52.00 แรงจูงใจในการทำงานปัจจัยจูงใจ ความรับผิดชอบในงาน (x_5) ($\beta = -0.08$), $P < 0.05$ เป็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (x_3) ($\beta = -0.10$), $P < 0.05$ แรงจูงใจในการทำงานปัจจัยคำจูง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (x_7) ($\beta = 0.30$), $P < 0.05$ เป็นปัจจัยคำจูงองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (x_9) ($\beta = 0.18$), $P < 0.05$ ด้านหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน (x_8) ($\beta = 0.16$), $P < 0.05$ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (x_{10}) ($\beta = -0.11$), $P < 0.05$ และด้านค่าตอบแทน

(x_6)($\beta = -0.28$), $P < .05$ ตามลำดับ สำหรับแรงจูงใจที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ความสำเร็จในการทำงานและด้านการยอมรับนับถือ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ตาราง 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
1	ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง	ปฏิเสธสมมติฐาน
2	ปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง	ยอมรับสมมติฐาน

จากตาราง 4 ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ พบว่า 1) ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือและ ด้านความรับผิดชอบในงาน ซึ่งผลจากการทดสอบพบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบในงาน ส่วนปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการยอมรับนับถือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานในครั้งนี้นี้ 2) ปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลจากการทดสอบพบว่า ปัจจัยค่าจ้าง ทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงในการทำงานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานในครั้งนี้นี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีสัญชาติกัมพูชา มีประสบการณ์การทำงาน 1-2 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา

2. แรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัด

นครราชสีมา มีแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมาคือความรับผิดชอบในงาน และด้านที่มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุด คือด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. ประสิทธิภาพในการทำงานของของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพงาน ด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ผลการศึกษา พบว่าโดยรวมประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ด้านคุณภาพ รองลงมาคือ ด้านปริมาณการผลิต และด้านที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

4. แรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิเคราะห์ พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 มี 7 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\beta = -0.15$) และด้านลักษณะงาน ($\beta = -0.15$) ปัจจัยค้ำจุน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\beta = 0.50$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\beta = 0.39$) ด้านหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน ($\beta = 0.16$) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\beta = -0.11$) และด้านค่าตอบแทน ($\beta = -0.28$), $P < .05$ ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ร้อยละ 52.00

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีข้อค้นพบและมีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม พบว่ามีแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในโรงงานอุตสาหกรรมบริษัท สยามอินเตอร์เนชั่นแนลฟู้ด จำกัด อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก

3. แรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้างเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

3.1 ด้านลักษณะงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจาก แรงจูงใจในการทำงานในประเด็นด้านลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ ตรงกับความรู้ ความสามารถและงานที่ทำอยู่ช่วยให้มีประสบการณ์การทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ว่าปัจจัยด้านการจูงใจมีผลกระทบต่อนำให้บุคคลเกิดทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

3.2 ด้านความรับผิดชอบในงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจาก แรงจูงใจในการทำงานต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตกฎเกณฑ์ขององค์กร สามารถแสดงความคิดเห็นและแสดงความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ ต้องการบรรยากาศการทำงานที่ไม่ต้องขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหลายคน สามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์แรม พุทธิบุญกุล (2554) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจว่า ความรับผิดชอบสำหรับบุคคลที่มีความสามารถ มีไหวพริบ และทักษะในการทำงานที่ดี อยากที่จะทำงานด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

3.3 สำหรับด้านปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง ได้แก่ ค่าตอบแทน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากการจ่ายค่าตอบแทนเป็นการจูงใจให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถพล ชื่นโมคทรัพย์ (2550) ให้ความหมายของคำว่าแรงจูงใจ หมายถึง การที่ผู้นำจะใช้ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลมาใช้ในการกระตุ้นให้พนักงานใช้ศักยภาพที่ตนมีอยู่ในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด ปัจจัยภายนอก เช่น รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ การเลื่อนตำแหน่งเป็นต้น ส่วนปัจจัยภายใน (Intrinsic) ได้แก่ ความมุ่งมั่น ความทะเยอทะยาน

3.4 ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจาก แรงงานได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหารเสมอในเวลาที่มีปัญหา ได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบขององค์กรเท่าเทียมกับพนักงานทุกคน

3.5 ด้านหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจาก องค์กรควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและเหมาะสมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีและรับรู้ได้ในสิ่งนี้ซึ่งเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่สอดคล้องกับงานวิจัยของกานดา คำมาก (2550) ว่าปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความต้องการความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความต้องการความก้าวหน้าและอำนาจ ด้านค่าตอบแทน และด้านนโยบายขององค์กร มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

3.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจาก องค์กรควรมีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการทำงานเบื้องต้นอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ห้องสุขา สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้กล่าวว่าองค์กรควรมีการจัดอุปกรณ์

ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการทำงานเบื้องต้นอย่างเพียงพอ และควรปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการทำงานให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อการทำงาน

3.7 ด้านความมั่นคงในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากงานที่ทำอยู่มีความมั่นคง และก้าวหน้ามีความปลอดภัยไม่เสี่ยงต่ออันตรายใดๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา คำมาก (2550) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมาผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความต้องการความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความต้องการความก้าวหน้าและอำนาจ ด้านค่าตอบแทน และด้านนโยบายขององค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ 1) ด้านลักษณะงาน ควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความถนัดของแต่ละบุคคลที่สำคัญควรมีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ เช่น ได้ไปดูงานอบรม สัมมนา ฝึกทักษะ เป็นต้น 2) ด้านความรับผิดชอบในงาน ควรมีการมอบหมายปริมาณงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ทำ ให้แรงงานรับรู้ถึงความสำคัญกับองค์กรทำให้แรงงานผูกพันกับองค์กร 3) ค่าตอบแทนควรจ่ายค่าแรงให้เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยที่หัวหน้างานหรือผู้มีส่วนในการคิดค่าจ้างให้กับแรงงาน ควรมีการประเมินหรือตกลงค่าจ้างร่วมกัน ระหว่างนายจ้างกับแรงงานต่างด้าว เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม รวมถึงการให้สวัสดิการขั้นพื้นฐานเหมือนกับแรงงานไทย 4) ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานเป็นทีม ควรให้เปลี่ยนทีมบ่อยๆ เพื่อให้แรงงานได้มีโอกาสได้ร่วมงานกับคนอื่นๆ จะได้รู้จักช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างบุคคล ป้องกันไม่ให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการทำงาน 5) ด้านหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การบริหาร หรือหลักเกณฑ์การประเมินการทำงานในแต่ละปี เพื่อให้แรงงานรับรู้ถึงความเป็นธรรมในการบริหาร 6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และสถานที่พักผ่อนที่เหมาะสม ให้แรงงานรู้สึกมีความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจในขณะทำงาน 7) ด้านความมั่นคงในการทำงาน องค์กรควรเปิดโอกาสให้แรงงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงแนวทางนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรศึกษาปัญหาอุปสรรคของผู้ประกอบการในการจ้างแรงงานต่างด้าว และศึกษาประเด็นแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กรของแรงงานต่างด้าว แบบเชิงลึก เชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบ อื่น ๆ อาทิเช่น การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ ฯลฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นตามลำดับถัดไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการจัดหางาน. สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2559). *วารสารสถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงาน*. กรุงเทพฯ : กลุ่มงานการจัดระบบองค์การเอกชน การเคลื่อนย้ายบุคคลตามข้อตกลงการค้าเสรี และสารสนเทศ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานดา คำมาก. (2550). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- จันทร์แรม พุทธนุกูล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี*. ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตติมา อัครดิพงษ์. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2555). *การจัดการพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา. (2560). *รายงานสถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าวจังหวัดนครราชสีมา ไตรมาส 3 ปี2560*. นครราชสีมา: สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา.
- สิริภัทร วงศ์ธีรุตม์. (2546). *การเปลี่ยนแปลงสู่คุณภาพเป็นเลิศ*. นครปฐม: สายสีการพิมพ์.
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- อรรถพล ชื่นโกทรพย์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายผลิตบริษัทแม่ไก่เทศแมนูเฟ็คเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Peterson, E., and Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Schindler, P. S., and Sun, J. (2006). *Business research methods* (9th ed). New York: McGraw-hill.

ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ

The Study of Teaching and Learning Management Problems in Basic Educational Institutions Under the Chaiyaphum Municipality Office

เพ็ญภา สุขเสริม¹ และ อภิรักษ์ ชาญศึก²

Pennapa Sukserm¹ and Apirak Chansuek²

^{1,2}อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

อีเมล: pooh.pennapa@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

10 มิถุนายน 2564

24 พฤศจิกายน 2564

2 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ตามความคิดเห็นของข้าราชการครู 2) เปรียบเทียบปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงานและขนาดสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random sampling) ตามขนาดสถานศึกษา จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.65$, $SD = .87$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านปัจจัยสนับสนุน ($\bar{X} = 3.35$, $SD = .81$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านนิเทศและติดตาม ($\bar{X} = 2.53$, $SD = .99$) และ 2) ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและ รายด้านพบว่าไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ปัญหาการบริหาร จัดการเรียนการสอน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ

ABSTRACT

This research study aims to 1) study the level of problems of teaching and learning management in basic educational institutions under the Chaiphum Municipality Office. According to the opinion of the government teacher 2) Comparison of teaching and learning management problems in basic educational institutions under Chaiphum Municipality Office. Classified by working status and school size in basic educational institutions under Chaiphum Municipality Office. For the academic year 2020, 136 people were used as a questionnaire tool, IOC values between 0.60 - 1.00 and the reliability in the whole version of .96. The statistics used for data analysis were percentage, mean ($\bar{X}$) standard deviation (SD) and statistical values (t-test).

The results of the research were as follows: 1) Results of a study of problems of teaching and learning in basic educational institutions under the Chaiphum Municipality Office Overall, it was found to be at a low level ($\bar{X} = 1.65$, SD = .87). It was found to be at the moderate level in all aspects. The supporting factor is the highest mean ($\bar{X} = 3.35$, SD = .81), the supervision and follow-up factor is the lowest mean ($\bar{X} = 2.53$, SD = .99). 2) The results of the comparison of teaching and learning management problems in the basic educational institutions under the Chaiphum Municipality Office classified by overall performance status and each side was found to be no different.

Keywords: Management problems, teaching and learning management, under Chaiphum Municipality Office

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ก่อให้เกิดกระแสนวัตกรรมครั้งใหญ่ของครูอาจารย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทั้งหลาย แต่ในไปการศึกษาของประเทศจะต้องมีการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนโฉมหน้าใหม่ไปสู่การจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คุณธรรมและจัดการศึกษาให้มีคุณภาพสูงสุดเพื่อให้เกิดการพัฒนาลักษณะของคนไทยที่พึงปรารถนา คือ ดี เก่ง และมีความสุข ปรากฏสัมฤทธิ์ผล ผู้บริหาร ครู ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาต้องชัดเจน เพื่อหาคำตอบว่า การจัดการศึกษาในทศวรรษต่อไปนี้จะไปทิศทางใด โดยเฉพาะเรื่องของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งถือว่าเป็นธงนำหรือหัวใจของการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งจำเป็นต้องทำความเข้าใจให้ตรงกัน และได้ดำเนินการที่ผ่านมาเล็กน้อย

เพียงใด ในภาวะ “วิกฤติ” ก็ยังมี “โอกาส” ที่เป็นความหวังในปัจจุบันที่มีครูและผู้บริหารสถานศึกษาจำนวนมากที่พัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และประสบผลสำเร็จกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญแม้ว่าสถานการณ์จะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรครูและผู้บริหารโรงเรียนเหล่านี้ยังคงสามารถพัฒนาจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้ประสบผลสำเร็จได้ด้วยจิตวิญญาณแห่งความเป็นครูด้วยความรัก ความเมตตาต่อศิษย์อย่างเปลี่ยนแปลง และด้วยความศรัทธาอย่างมั่นคงต่อวิชาชีพของตน ยิ่งในภาวะปัจจุบันที่เอื้อต่อการปฏิรูปการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและกระแสการปฏิรูปการเรียนรู้อยู่ในความสนใจของประชาชน จึงเป็นความหวังและความฝันของคนทั้งประเทศที่คิดว่าจะเป็นเครื่องมือในการปฏิรูปการศึกษาที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวดได้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2544)

ด้วยความจำเป็นอย่างยิ่งดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาซึ่งมีบทบาทหน้าที่โดยตรงทางการศึกษา ตระหนักและเห็นความสำคัญ โดยกำหนดให้มีการจัดการเรียนการสอนเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและพัฒนาหลักสูตรโดยกำหนดให้มีการจัดทำหน่วยการเรียนรู้แบบบูรณาการขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนการสอนเน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการ โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ และมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพสังคมไทยและสังคมโลกปัจจุบันมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการศึกษาของประเทศในการปฏิรูปการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และเพื่อเป็นการนำข้อมูลจากการวิจัย ไปใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผนและเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา และสถานภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน

ทศนา แหมมณี (2560) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาว่าประเทศไทยและคนไทยมีโชคอันมหาศาลที่มีพระมหากษัตริย์ผู้ทรงเป็นปราชญ์รอบด้านทั้งทางด้านการเมือง การปกครอง การเกษตร การพัฒนาชุมชน การชลประทาน การศึกษา ภาษาและการดนตรี พระราชดำรัสและพระราชกรณียกิจเนื่องในวโรกาสต่าง ๆ

ของพระองค์สะท้อนให้เห็นถึงแนวพระราชดำริและพระราชหฤทัยที่มีความสุขุม รอบคอบ ลึกซึ้งและกว้างไกล สมควรที่พสกนิกรจะนำมาพิจารณาไตร่ตรองและนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อตนและประเทศชาติ

ประเวศ วะสี (2557) นักคิดคนสำคัญของประเทศไทยได้เปรียบไว้ว่า ปัญญาที่เกิดจากความรู้ชนิดใดชนิดหนึ่งไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้เกิดดุลยภาพในสังคมเรา จำเป็นต้องมีปัญญาอย่างบูรณาการ การศึกษาและการวิจัยจำเป็นต้องคำนึงถึงปัญญาทุกด้านมิใช่ให้เรียนรู้เป็นส่วน ๆ เพราะความรู้แบบแยกส่วนจะนำไปสู่การกระทำแบบแยกส่วนทำให้เกิดการเสียดุลยภาพและวิกฤติการณ์ขึ้น การศึกษาเรียนรู้จำเป็นต้องให้ผู้เรียนได้เรียนรู้แบบเชื่อมโยง เนื่องจากในโลกแห่งความเป็นจริงเป็นโลกแห่งการเชื่อมโยงเป็นองค์รวม

ลีปพนธ์ เกตุทัต (2553) กล่าวถึงการศึกษาว่าเป็นกระบวนการในการเรียนรู้ชีวิต ชีวิตทุกชีวิตประสงค์จะมีความสุขและลดความทุกข์แต่ชีวิตจะมีความสุขได้ชีวิตต้องเรียนรู้ซึ่งในทัศนะของท่าน ชีวิตควรเรียนรู้เรื่องความจริง คือ ธรรมชาติและวิทยาศาสตร์เพื่อเรียนรู้ที่จะปฏิบัติตน ภายในธรรมชาติแวดล้อม และพึ่งพาอาศัยกันในวิถีชีวิต ชีวิตควรเรียนรู้เรื่องความเป็นธรรม คือ ศาสนาเพื่อเรียนรู้ที่จะมีความสุข เรียนรู้ที่จะลดความทุกข์เพื่อให้เกิดปัญญา และสามารถแสวงหาความพอดีระหว่างปัญญาและศรัทธา ชีวิตควรเรียนรู้เรื่องทางสังคมศาสตร์เพื่อเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันอย่างสงบ สันติ ชีวิตที่ดีเป็นชีวิตที่ต้องการมีการเรียนรู้ นอกเหนือจากการมีสัญชาติญาณและมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ตลอดชีวิต

สุเมธ อมรวิวัฒน์ (2553) ได้ริเริ่มนำแนวคิดทางพุทธศาสตร์เข้ามาเผยแพร่และใช้ในวงการการศึกษาโดยได้พยายาม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงแนวคิดเหล่านั้นให้เหมาะสมกับยุคสมัยและง่ายต่อการศึกษาเล่าเรียนและการนำไปใช้มากขึ้น ทำให้วงการศึกษาก่อเกิดความสนใจอย่างกว้างขวาง กล่าวว่า สมบัติทิพย์ที่น่าจะนำไปใช้เป็นพื้นฐานของการจัดการศึกษาไทย ได้แก่ วัฒนธรรม ปัญญาธรรม และเมตตาธรรม

วิชัย ตันศิริ (2559) กล่าวว่า กระบวนการเรียนการสอนควรมุ่งเน้นการแสดงความคิดการฝึกให้ผู้เรียนได้มองกว้างและมองไกล หรืออาจจะเรียกว่า ความเข้าใจในระดับมหภาค และสามารถวิเคราะห์แยกแยะได้ในระดับจุลภาค คือ สอนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมกับภาพย่อย นอกจากนั้นยังต้องมีการปรับกระบวนการวัดผลควบคู่ไปด้วย การทดสอบควรเป็นแบบที่เปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้นักเรียนแสดงความคิดของตนเองมากขึ้น การตั้งคำถามแบบปลายเปิด การจัดทำโครงการ การรายงาน การเขียนเรียงความ การวิเคราะห์อภิปรายปัญหา

ชัยอนันต์ สมุทรวณิช (2551) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดหลักสูตรการศึกษาของไทยว่า ที่ผ่านมาเป็นการจัดหลักสูตรเพื่อการสอนมากกว่าการจัดหลักสูตรเพื่อการเรียน หลักสูตรที่ดีควรมีการคำนึงถึงความเหมาะสม และดุลยภาพระหว่างการสอนกับการเรียน ซึ่งไม่ได้หมายความว่าต้องมืเท่า ๆ กัน แต่หมายถึงการที่ในแต่ละสถานการณ์ หากมีการเน้นหนักไปทางใดทางหนึ่ง ก็จำเป็นต้องเพิ่มน้ำหนักให้อีกทางหนึ่งด้วยและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ มณฑลของการเรียนรู้รอบด้านอย่างบูรณาการ นอกจากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น ยังได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการปฏิรูปการศึกษากับการปฏิรูปการเมืองไว้ว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ทั้งในระดับชาติและ

ระดับโลก ก็มักจะต้องการมีการปรับปรุงเพิ่มเติมหลักสูตรและกิจกรรมภายในโรงเรียนโดยให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับความเป็นพลเมืองดี หากการใช้ระบบโรงเรียนเป็นเครื่องมือในการสร้างคนที่มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยที่ตัวระบบโรงเรียนทั้งตัวบุคคล กระบวนการทำงาน และความสัมพันธ์กับเด็ก ผู้ปกครองและชุมชน ยังไม่มีคุณลักษณะเป็นประชาธิปไตยนั้นจะไม่ได้ผล ทางที่จะช่วยให้เยาวชนเป็นพลเมืองดีและพลโลกที่ดี คือ การมีระบบโรงเรียนแบบเปิด ซึ่งหมายถึง โรงเรียนที่ทั้งหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีทางเลือกมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือโรงเรียนต้องเป็นประชาธิปไตยก่อน ถ้าระบบโรงเรียนเป็นระบบเปิด แม้ระบบการเมืองยังไม่มีลักษณะประชาธิปไตยที่พึงปรารถนา ก็ยังมีส่วนช่วยพัฒนาเด็กให้ไปมีอิทธิพลในการเปลี่ยนแปลงระบบการเมืองในทิศทางที่ดีได้ในระยะยาว

Mattox (1987) ได้ศึกษาถึงความต้องการในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในรัฐอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ความต้องการที่อยู่ในระดับมาก คือ ความต้องการที่จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนิเทศและการประเมินผลตลอดจนความต้องการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาหลักสูตร

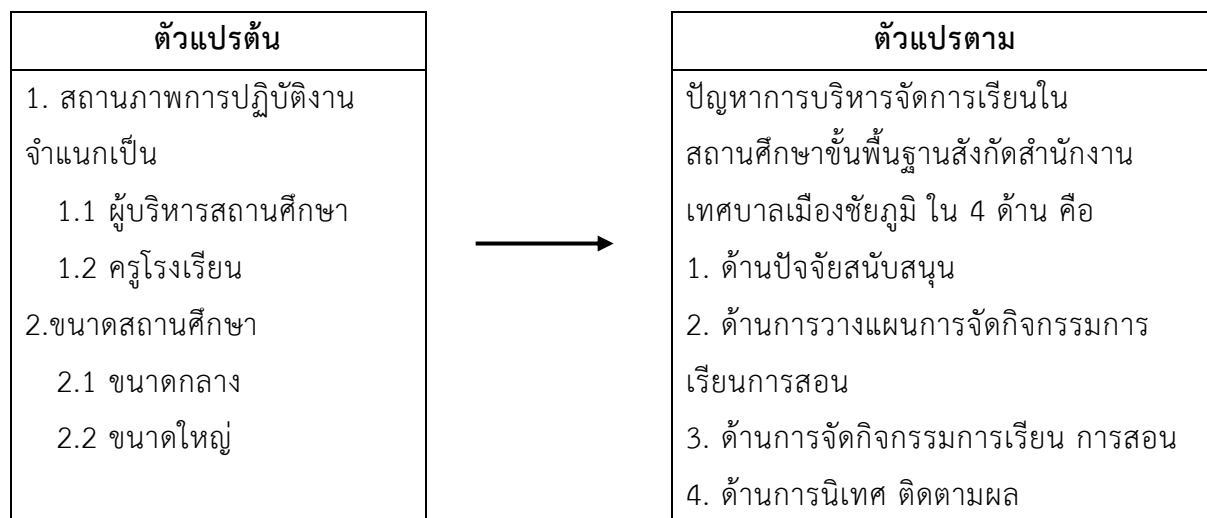
Minudin (1987) ได้ทำการวิจัยบทบาททางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนรัฐซาบาห์ มาเลเซีย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริหารมีหน้าที่เป็นหลักในการประเมินผลโครงการของโรงเรียน สนับสนุนให้ผู้ร่วมงานมีการศึกษา และประสบการณ์เพิ่มขึ้น กำหนดวัตถุประสงค์ของโรงเรียนอย่างชัดเจน ควบคุมโครงการและกิจกรรมอื่น ๆ ทั้งหมดของโรงเรียน สอนในระดับชั้น รู้และเข้าใจกฎข้อบังคับในการเรียนรู้รายวิชาต่าง ๆ

Ketter (1994) ได้ศึกษา ผลการใช้แฟ้มสะสมงานในการประเมินผลการเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา 5 โรงเรียน ในวิชาภาษาอังกฤษ สังเกตและเยี่ยมห้องเรียนโรงเรียนละ 7 ครั้ง ผลการศึกษาพบว่า ครูมีความพึงพอใจและประสบผลสำเร็จในการประเมินผลการเรียน

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์การบริหารแบบมีส่วนร่วมจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกศึกษาและใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2560) โดยมีรายละเอียดดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ปีการศึกษา 2563 จำนวน 2,015 คน จากสถานศึกษา จำนวน 262 แห่ง จำแนกตามขนาดสถานศึกษาใหญ่จำนวน 879 คน สถานศึกษาขนาดกลางจำนวน 984 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ประจำปี การศึกษา 2563 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random sampling) ตาม ขนาดสถานศึกษา จำแนกเป็น ขนาดกลาง จำนวน 147 คนและขนาดใหญ่ จำนวน 75 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ขนาดของสถานศึกษา และสถานภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) หาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

4.3 วิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา และสถานภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบ $t - test$

ผลการวิจัย

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในสถานศึกษาขนาดใหญ่รองลงมาคือสถานศึกษาขนาดกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริหารการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 327 คน จำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาขนาดกลาง มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษาขนาดใหญ่ มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ตามลำดับ และจำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 และครูโรงเรียน มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 ตามลำดับ

2. ปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านปัจจัยสนับสนุน รองลงมาได้แก่ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการนิเทศและติดตาม

2.1 ปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ด้านปัจจัยการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงอยู่ในระดับมากอยู่ 1 ข้อคือ ครูสอนไม่ตรงกับวิชาที่ตนถนัด นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือห้องสมุดคับแคบไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนสภาพทรุดโทรม สิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระเบียบว่าด้วยการศึกษาต่อ การฝึกอบรมไม่เชื่อต่อการพัฒนาของบุคลากร

2.2 ปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงคือ แหล่งสืบค้นข้อมูลที่โรงเรียนจัดไว้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน รองลงมาคือ ครูขาด

เครื่องมือในการวัดผลประเมินผลที่มีคุณภาพ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ครูขาดข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบในการตัดสินใจในการจัดกิจกรรมและ ครูจัดกิจกรรมการเรียนการสอนไม่สอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้

2.3 ปัญหาการบริหารจัดการการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงคือครูขาดทักษะในการใช้สื่อประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้เรียน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ครูไม่ใช้หลักการวัดผลตามสภาพ

2.4 ปัญหาการบริหารจัดการการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ด้านการนิเทศและติดตาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงคือ ระบบการนิเทศ ติดตามผลขาดความต่อเนื่อง สม่่าเสมอ และครูขาดขวัญกำลังใจจากคณะกรรมการนิเทศภายในโรงเรียน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ไม่มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

3. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการบริหารจัดการการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าไม่แตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัญหาการบริหารจัดการการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านปัจจัยสนับสนุน รองลงมาได้แก่ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการนิเทศและติดตามโดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1.1 ด้านปัจจัยสนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ครูสอนไม่ตรงกับวิชาที่ตนถนัด รองลงมาคือ ห้องสมุดคับแคบไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือระเบียบว่าด้วยการศึกษาต่อ การฝึกฝนอบรมไม่เชื่อมต่อการพัฒนาของบุคลากร ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากฝ่ายบริหารไม่สามารถเลือกครูตามที่ต้องการได้ เพราะปัญหาจากกรอบอัตรากำลัง ครูส่วนใหญ่จะเป็นครูเก่าที่อยู่มานาน ไม่มีความถนัดในบางรายวิชา ซึ่งสอดคล้องกับงานของ บันเทิง จันทน์นิเวศน์ (2557) ได้ทำการวิจัยสภาพปัญหาในการจัดการศึกษาโดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของครูอาจารย์กับผู้บริหารในการจัดการศึกษาโดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ พบว่าปัญหาในการจัดการศึกษาขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร สื่อประกอบการจัดการเรียนรู้ รูปแบบการนำเข้าสู่

บทเรียนไม่น่าสนใจ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ นักเรียนขาดความสนใจในการสรุปผลการสอน ในช่วงใกล้หมดเวลาเรียน ครูไม่สามารถประเมินผลการเรียนควบคู่ไปกับการสอนเพราะยุ่งมาก

1.2 ปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5 แหล่งสืบค้นข้อมูลที่โรงเรียนจัดไว้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียนรองลงมาคือ ครูขาดเครื่องมือในการวัดผลประเมินผลที่มีคุณภาพส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ครูจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้และครูขาดข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการจัดกิจกรรม ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากสภาพการเรียนการสอนในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้อย่างแท้จริง ถึงแม้รัฐบาลจะทุ่มเทงบประมาณเพื่อสร้างแหล่งเรียนรู้ที่ครบครันเท่าใดก็ตาม โรงเรียนควรประสานไปยังหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรียนตั้งอยู่เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการ เป็นการขอความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและแสดงศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน สอดคล้องกับ บันเทิง จันทร์นิเวศน์ (2557) ได้ทำการวิจัยสภาพปัญหาในการจัดการศึกษาโดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของครูอาจารย์กับผู้บริหารในการจัดการศึกษาโดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ พบว่าสภาพการจัดการเรียนโดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ

- 1) การเตรียมการสอน ครูมีแผนการสอนที่ผ่านการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน มีการเตรียมการจัดการสอนที่ผสมผสานความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วน
- 2) การจัดกิจกรรมการสอนครูมีการนำเข้าสู่บทเรียน ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนสอบถามปัญหาหรือข้อสงสัยตลอดเวลา
- 3) การประเมินผล ครูประเมินผลนักเรียนตามสภาพจริงเป็นรายบุคคล ครูนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการสอน นอกจากนี้ ศักดา ทรัพย์ขวัญเมือง (2552) ทำการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีต่อสภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนและบุคลากร การนิเทศติดตาม การสนับสนุนให้ผู้สอนมีส่วนร่วมในการเตรียมแผนการสอน การจัดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ แหล่งความรู้ สื่อการเรียน การสอนการวัดผลประเมินผลเพื่อการวิเคราะห์ความก้าวหน้าของผู้เรียน พบว่าระดับปัญหาทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง มีแนวโน้มไปทางมาก และสอดคล้องกับสภาพการบริหารงานที่อยู่ในระดับน้อย

1.3 ปัญหาการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ด้านการวางแผนการจัดกิจกรรม โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือครูขาดทักษะในการใช้สื่อประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้เรียนและข้อที่ 5 โรงเรียนไม่จัดคาบสอนซ่อมเสริมให้กับผู้เรียน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ครูไม่ใช้หลักการวัดผลตามสภาพจริงที่เป็นเช่นนี้

เนื่องจากความรู้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีในปัจจุบันที่มีความสะดวก รวดเร็วทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ทุกแห่งทั่วโลก ความรู้บางอย่างที่ครูเคยเรียนรู้ในอดีตไม่สามารถนำมาใช้ได้ในปัจจุบันเนื่องจากเกิดองค์ความรู้ใหม่ ครูต้องศึกษาวิเคราะห์เรื่องที่将会สอนให้เข้าใจก่อนทำการสอน ทุกครั้ง สอดคล้องกับ อุดุลย์เดช ฐานะ(2553) ได้ศึกษาการบริหารจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญใน โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัญหาในด้านการบริหารจัดการ การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านทำแผนการเรียนการสอนอยู่ใน ระดับมาก

1.4 ปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเทศบาล เมืองชัยภูมิ ด้านการนิเทศและติดตามโดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ใน ระดับมาก 3 ข้อ คือ ข้อ 1 – 3 อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือข้อ 4 – 5 ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 2 ระบบ การนิเทศ การติดตามผลขาดความต่อเนื่องสม่ำเสมอ และ 3 ครูขาดขวัญกำลังใจจากคณะกรรมการนิเทศภายใน โรงเรียนรองลงมาคือข้อ 1 คณะกรรมการนิเทศภายในโรงเรียนไม่มีการวางแผนการนิเทศร่วมกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุดคือ ข้อ 4 จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และข้อ 5 ระบบการพิจารณาความดี ความชอบจากฝ่ายบริหารขาดความชัดเจนและโปร่งใส ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากคณะกรรมการการนิเทศ ติดตามผลของโรงเรียนมีภาระงานด้านอื่นที่มีความสำคัญเช่นกัน ในขณะที่มีบุคลากรจำนวนจำกัด จึงมองข้ามด้าน การนิเทศติดตามผล การนิเทศจึงขาดความต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Wayne (1980) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้บทบาท การนิเทศการศึกษาของครูใหญ่ โรงเรียนประถมศึกษาโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาบทบาทการนิเทศภายในโดยใช้ ครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาในรัฐเวอร์จิเนีย พบว่า ในด้านความรับผิดชอบและขอบข่ายของงานที่มีความสำคัญ สูง ได้แก่งานเกี่ยวกับหลักสูตรและการสอน การแนะแนว การบริหารและงานวิชาการและงานนิเทศภายใน โรงเรียน ผู้รับผิดชอบมากที่สุด คือ ครูใหญ่ และผู้ช่วยครูใหญ่ ครูผู้สอนทำหน้าที่น้อยมาก เกี่ยวกับเวลาที่ทำงาน งาน ที่ครูใหญ่ใช้เวลาน้อยที่สุด คืองานเกี่ยวกับวัสดุ ส่วนงานที่ครูใหญ่ใช้เวลามากที่สุดคือ งานนิเทศภายในงานเกี่ยวกับ หลักสูตร งานการสอน และงานแนะแนว เทคนิควิธีสอนที่ใช้ได้ผลคือ วิธีเยี่ยมชั้นเรียน การประชุมร่วมกับครู ส่วน วิธีที่ใช้ได้ผลน้อยคือ วิธีการใช้เอกสาร

2. เปรียบเทียบปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงาน เทศบาลเมืองชัยภูมิจำแนกตาม สถานภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันที่เป็น เช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ทั้งครูและผู้บริหารมองปัญหาในแต่ละด้าน โดยภาพรวมเห็นความสำคัญถึงปัญหาที่ตนเอง ประสบนั้นไม่แตกต่างกัน ถึงแม้จะมีการพัฒนาแล้วก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับงานของ จีรพันธ์ ทองใบ (2558) ได้ทำ การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา กลุ่มเขต เจ้าพระยา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการสอนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ บริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบปัญหาการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนขนาดไหน ภารกิจของสถานศึกษา คือการพัฒนาให้ผู้เรียนเป็นคนดี คนเก่ง และมีคุณภาพ การที่ผู้เรียนจะมีคุณภาพดังกล่าวได้ขึ้นอยู่กับกระบวนการเรียนการสอนเป็นสำคัญโรงเรียนทุกขนาดจะต้องปฏิรูปจัดการเรียนการสอน พัฒนาครูให้มีความรู้ ความเข้าใจและเทคนิคการสอนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาผู้เรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ถึงแม้จะมีปัญหาในแต่ละด้านก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับ ชาญยุทธ ศรีสุว (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 และยังสอดคล้องกับงานของโสภาส ลีตะ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีผลการวิจัยที่สอดคล้องกันว่า ข้าราชการครูในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1.1 ผู้บริหารควรนำข้อบกพร่องที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขให้ตรงจุด เพื่อพัฒนาสถานศึกษาต่อไป

1.2 ผู้บริหารควรพัฒนาบุคลากรในด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม สัมมนา

1.3 ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อ วัสดุ อุปกรณ์เพื่อมาพัฒนาการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

1.4 ผู้บริหารควรกระตุ้นกำกับติดตามให้ครูวิเคราะห์จุดมุ่งหมายของหลักสูตรในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มาปรับปรุงหลักสูตรที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมกับผู้เรียน สังคม และท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเฉพาะด้าน เช่น ด้านการให้ความรู้และพัฒนาบุคลากร โดยใช้วิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR)

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- _____. (2546). *คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล*. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- _____. (2547ก). *เอกสารสาระการเรียนรู้ประกอบชุดวิชาการพัฒนาการบริหาร สถาบันการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- _____. (2547ข). *เอกสารสาระการเรียนรู้ประกอบชุดวิชาผู้นำทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- จิรพันธ์ ทองใบ. (2558). *ความคิดเห็นของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา กลุ่มเขตเจ้าพระยา สังกัดกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- ชัยอนันต์ สมุทรวณิช. (2551). *การปฏิวัติหลักสูตรการศึกษาไทยจากแห่งหลักสูตรกลุ่มผลของการเรียนรู้รอบด้านอย่างมีบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: วชิราวุธวิทยาลัย.
- ชาญยุทธ ศรีสุว. (2558). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ).
- ทิศนา แคมมณี. (2560). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- บันเทิง จันทรนิเวศน์. (2557). *สภาพและปัญหาในการจัดการศึกษาโดยเน้นนักเรียนเป็นสำคัญของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ. (อัตสำเนา)
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประเวศ วะสี. (2557). *ยุทธศาสตร์ทางปัญญาแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิภูมิปัญญา ร่วมกับสมาคมนักข่าวแห่งประเทศไทย.
- วิชัย ดันศิริ. (2559). *โฉมหน้าการศึกษาไทยในอนาคต : แนวคิดและบทวิเคราะห์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศักดิ์ดา ทรัพย์ขวัญเมือง. (2552). *การบริหารการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2560). *แนวดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อการบริหารจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- สีปนนท์ เกตุทัต. (2553). *แผนการศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมแห่งชาติ : ปรัชญาหลักกรอบความคิดและเจตนารมณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (อัครา).
- สุเมธ อมรวิวัฒน์. (2553). *สมบัติพิพธ์ของการศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภาส ลีละ. (2558). *บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ* สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย).
- อดุลย์เดช ฐานะ. (2553). *การบริหารจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก* สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- Ketter, Jean Smiley. (1994). *Behavioral and attitudinal change in teachers and students as a result of implementation of the portfolio method of evaluating writing*. [CD-ROM].
Abstracts from : Dissertation Abstracts Ondisc (January 1994-December 1998) Item : AAC9405751.
- Mattox, Donald Dean. (1987). A study of in-service needs of Illinois public school elementary principals. *Dissertation Abstracts International*, 12(1), 6061-A.
- Minudin, Osmal Bin. (1987). The role of the secondary school principals as perceived by secondary school principals in sabah. Malaysi. *Dissertation Abstracts International*, 47(7), 2403-A.
- Wayne, Bullis E. (1980). Concept of elementary school concerning their role in supervisio. *Dissertation Abstracts Interational*, 34(11), 1293-A.

การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

Teachers' Participation in the Academic Affairs Administration of a School under the Secondary Educational Service Area Office 2

เหมภัส เหลาแหลม¹ และ กัลยรัตน์ หล่อมนพรัตน์²

Hemmapat Laolaem¹ and Kunlayarat Lormanenoprat²

^{1,2}วิทยาลัยครูสุริยเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต

อีเมล: chetsadakron@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

16 สิงหาคม 2564

30 กันยายน 2564

8 ตุลาคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 และเพื่อเสนอแนวทางการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียน ฤทธิยะวรรณาลัย 2 จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัจจุบันครูมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการด้านการพัฒนาหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ครูควรมีส่วนร่วมในการนิเทศการศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการวางแผนการนิเทศการเรียนการสอน ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมบริหารงานวิชาการของครู 3 ลำดับแรกคือ การวิจัยเพื่อพัฒนาการศึกษา การวัดและการประเมินผล และการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา สำหรับแนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน คือ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนผลงานวิจัยทางการศึกษากับสถานศึกษาอื่น การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ให้สอดคล้องและครอบคลุมมาตรฐานการเรียนรู้ ตัวชี้วัดตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ และการสนับสนุนการใช้แหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาต่อไป

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของครู, การบริหารงานวิชาการ

ABSTRACT

The research aimed to investigate the current status as well as the desired status of teachers' participation in the academic affairs administration in their school, and propose guidelines for the enhancement of teachers' participation. The sample group were 130 teachers and educational personnel at Rittiyawannalai School 2 under the supervision of the Secondary Educational Service Area Office 2. The research tools included a set of questionnaires and interview. The data analysis was conducted by using descriptive statistics; percentage, mean, standard deviation, and Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) as well as content analysis.

The results revealed the current status of teachers' participation in the academic affairs administration in terms of curriculum development and the desired status of teachers' participation in education supervision, especially in instruction supervision planning, were at high level. The research found the top three needs assessment for their participation which including the research for educational development, educational measurement and evaluation, and development of learning resources, materials, and innovation as well as educational technology. The guidelines for the enhancement of teachers' participation in the school's academic affairs administration included the organization of activities that aimed to promote the sharing of research knowledge among other schools, the consistency of measurement and evaluation methods to the expected learning outcomes of each learning area, and the facilitation as well as the support of inside and outside learning resources. Finally, the school administrators were recommended to apply the research results to the enhancement of their teachers' participation in the school's academic affairs administration.

Keywords: Teachers' participation, Academic affairs

บทนำ

การบริหารงานวิชาการเป็นงานหลักของสถานศึกษา ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะการบริหารงานวิชาการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคนให้เป็นผู้มีคุณภาพ เป็นคนดี คนเก่ง และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมี

ความสุขอันเป็นเป้าหมายสูงสุดของภารกิจของสถานศึกษา (กมล ภู่อประเสริฐ, 2545) เช่นเดียวกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานวิชาการว่า เป็นงานหลักของการบริหารสถานศึกษาทุกประเภท ทุกระดับการศึกษา มาตรฐานและคุณภาพของสถานศึกษาสามารถพิจารณาได้จากผลงานด้านการบริหารงานวิชาการ เนื่องจากการบริหารงานวิชาการเกี่ยวข้องกับหลักสูตร การจัดโปรแกรมการศึกษา และการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหัวใจของสถานศึกษา และส่งผลถึงคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละแห่งโดยรวม ดังนั้นการบริหารงานวิชาการจึงเป็นงานที่สำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา และเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของผู้บริหาร

การบริหารแบบมีส่วนร่วมถือเป็นรูปแบบใหม่ในการบริหารจัดการ กล่าวคือ นอกจากผู้บริหารจะมีบทบาทสำคัญในสถานศึกษาแล้ว สมาชิกหรือบุคลากรในสถานศึกษาก็เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนให้สถานศึกษาก้าวไปข้างหน้าจึงมีองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนนำการบริหารแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพแก่หน่วยงาน โดยมุ่งหวังจะสร้างความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้งานสำเร็จ การให้บุคลากรในสถานศึกษาได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจการปฏิบัติงาน ร่วมประเมินผลงาน นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสถานศึกษา (ธร สุนทรายุทธ, 2551) ยิ่งไปกว่านั้น ยังช่วยสร้างความรู้สึกการเป็นเจ้าของ (Sense of belonging) ให้แก่บุคลากรทุกคนซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการบริหารสถานศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง (ยุทธศิลป์ พานนนท์, 2546 อ้างถึงในวีระศักดิ์ วงศ์อินทร์, 2557)

การมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา โดยเฉพาะการบริหารงานวิชาการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) กลุ่มต่าง ๆ เป็นประเด็นที่มีผู้ศึกษาไว้มิใช่น้อย ผลการศึกษาต่างพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะครูมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เช่น งานวิจัยของปาริชาติ สุนทร (2560) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ครู และผู้แทนกรรมการสถานศึกษา นักวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับดีมากขณะที่ ญัฐรภา พวงจันทร์ (2553) ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานต่าง ๆ ของโรงเรียน นักวิจัยพบว่า ครูมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมากกว่างานบริหารโรงเรียนด้านอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็น การบริหารงานบุคคล การบริหารงานงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป นอกจากนี้งานวิจัยในระยะต่อมาที่ศึกษาประเด็นเดียวกัน ได้แก่ งานของ มานิตย์ วงษา (2556) วีระศักดิ์ วงศ์อินทร์ (2557) สุทธิรา เกษมราชภูร์ (2559) และวรรณวิจิตร ชลธารสีหวัฒน์ (2560) ต่างก็พบว่าครูมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการในเรื่องต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดคล้อยไปในทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม แม้ผลงานวิจัยจะพบว่าสถานศึกษาต่างเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการ แต่ก็ยังพบปัญหาในทางปฏิบัติหลายเรื่อง ได้แก่ การประเมินการใช้หลักสูตรขาด

ความต่อเนื่อง การมอบหมายงานให้ครูไม่ตรงตามความถนัด ชุมชนไม่มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน การไม่นำผลประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนของสถานศึกษา การไม่ส่งเสริมการทำวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ครูขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน การส่งเสริมการเรียนรู้ในห้องเรียนยังมีน้อย ครูไม่ให้ความร่วมมือในการบูรณาการรายวิชาต่าง ๆ ครูขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสูตรไปใช้ การทำวิจัยในชั้นเรียนของครูขาดความต่อเนื่อง และครูต้องการพัฒนาทักษะการใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จึงต้องการศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูในโรงเรียนสังกัดดังกล่าว เพื่อนำประเด็นค้นพบที่น่าสนใจและจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเสนอต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2
2. เพื่อเสนอแนวทางการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันการบริหารงานมีรูปแบบ เทคนิคและวิธีการที่หลากหลาย นักบริหารต้องเลือกใช้รูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการบริหารองค์กร การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่น่ามาใช้ในการบริหารองค์กร รวมถึงการบริหารสถานศึกษาซึ่ง ไพโรจน์ มินสาคร (2550) ประสาร พรหมณา (2553) และนนท์กิตติ แก้วกล้า (2553) ได้กล่าวถึงการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่าเป็นการให้สมาชิกในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ด้วยความเป็นมิตรหรือด้วยมีเป้าหมายและผลประโยชน์ร่วมกัน เน้นให้บุคลากรทุกคนทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาคนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานเพื่อพัฒนาหรือใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของแต่ละคนในการแก้ปัญหา ทำให้เกิดความไว้วางใจในสังคมการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การดังที่ สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2545) จันทราณี สงวนนาม (2553) ได้

กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่า ช่วยเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงานทุกระดับในองค์กร เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานใช้ทักษะความชำนาญในการทำงานอย่างเต็มที่ เสริมสร้างหลักการประชาธิปไตยให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ส่งเสริมบรรยากาศและการสื่อสารในองค์กร ลดความขัดแย้งภายในองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานด้านวิชาการถือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจอย่างเต็มที่ เพราะคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา จะพิจารณาจากคุณภาพของงานวิชาการเป็นสำคัญ สถานศึกษาใดที่งานวิชาการมีความเข้มแข็ง หรือมีความเป็นเลิศย่อมเป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยินยอมของผู้ปกครองและสังคม ดังนั้นการบริหารงานวิชาการต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลทุกฝ่ายที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาในการบริหารงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผลและการประเมินผล การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ การนิเทศการศึกษา การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษารวมถึงการพัฒนาสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้มีความเหมาะสมตามบริบทของการเปลี่ยนของสังคม ชาลินี ฉายรัตน์ (2550) การบริหารงานวิชาการจึงเป็นงานที่มีความสำคัญมากที่สุดของการบริหารสถานศึกษา ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนให้งานวิชาการดำเนินไปอย่างราบรื่นโดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดและเพื่อใช้เป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

จากคู่มือการบริหารโรงเรียนในโครงการพัฒนาการบริหารรูปแบบนิติบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2550) ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานในสถานศึกษาออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารวิชาการ 2) ด้านการบริหารงบประมาณ 3) ด้านการบริหารงานบุคคล และ 4) ด้านการบริหารทั่วไป ซึ่งแต่ละด้านมีขอบข่ายของงานแยกย่อยออกไป สำหรับขอบข่ายการบริหารงานวิชาการในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสังเคราะห์องค์ประกอบที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาจากกฎกระทรวง งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545) ณรงค์ ผิวอ่อน (2550) และหาญณรงค์ กระจงจิตร (2558) ประกอบด้วย 1) งานด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา 2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ 3) การจัดการเรียนการสอน 4) การวัดผล และประเมินผล 5) การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา 6) การพัฒนาและส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี และ 7) การนิเทศการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้าดังกล่าวสร้างเป็นกรอบแนวความคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็น Exploratory Research มีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ประชากรในการศึกษา

1.1 ครูโรงเรียนฤทธิยะวรรณาลัย 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 แบ่งเป็นข้าราชการครู 111 คน พนักงานราชการ 2 คน และครูอัตราจ้าง 7 คน รวมทั้งสิ้น 120 คน

1.2 ผู้อำนวยการฯ รองผู้อำนวยการฯ และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้โรงเรียนฤทธิยะวรรณาลัย 2 จำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ชนิด คือ 1) แบบสอบถามความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการมีส่วนร่วมบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา จำนวน 36 ข้อ โดยผลการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามมีค่าระดับความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.89 และ 2) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างปลายเปิด จำนวน 7 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ครูที่สถานศึกษาและนัดวันขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ตอบแบบสัมภาษณ์แนวทางการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการ ซึ่งผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้บริหารสถานศึกษาเป็นอย่างดี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ และสรุปในรูปตารางประกอบคำอธิบาย ส่วนความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนี $PNI_{Modified}$ ซึ่งเป็นวิธีการหาค่าผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์ (I) กับค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน (D) แล้วหารด้วยค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน (D) (สุวิมล ว่องวาณิช, 2550) เพื่อใช้จัดลำดับความถี่ของการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครู โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดค่า $PNI_{Modified}$ มากกว่า 0.2 ขึ้นไปถือว่ามีความต้องการจำเป็น

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และคะแนนเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์มีค่าสูงกว่าสภาพปัจจุบันทุกด้าน

จากตารางที่ 1 สภาพปัจจุบันครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 มีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.58, \sigma=0.56$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การพัฒนาหลักสูตร ($\mu=3.93, \sigma=0.48$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การวิจัยเพื่อพัฒนาการศึกษา ($\mu=3.06, \sigma=0.48$) ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\mu=4.19, \sigma=0.56$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การนิเทศการศึกษา ($\mu=4.30, \sigma=0.50$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การพัฒนาหลักสูตร ($\mu=4.10, \sigma=0.56$)

ตารางที่ 1 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

การมีส่วนร่วมของครูในการ บริหารงานวิชาการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ
1. ด้านการพัฒนาหลักสูตร	3.93	0.48	มาก	4.10	0.56	มาก
2. ด้านการจัดการเรียนการสอน	3.64	0.55	มาก	4.17	0.55	มาก
3. ด้านกระบวนการเรียนรู้	3.89	0.49	มาก	4.18	0.53	มาก
4. ด้านการวัดและประเมินผล	3.42	0.55	ปานกลาง	4.26	0.61	มาก
5. ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนา การศึกษา	3.06	0.48	ปานกลาง	4.15	0.54	มาก
6. ด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี ทางการศึกษา	3.39	0.72	ปานกลาง	4.20	0.68	มาก
7. ด้านการนิเทศการศึกษา	3.74	0.65	มาก	4.30	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	0.56	มาก	4.19	0.56	มาก

ในตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าด้านที่มีค่า PNI มากกว่า 0.2 ซึ่งอยู่ในระดับความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมบริหารงานวิชาการของครูมี 3 ด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ 1) ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาการศึกษา (PNI 0.35) 2) ด้านการวัดและประเมินผล (PNI 0.24) และ 3) ด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา (PNI 0.23)

ตารางที่ 2 ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการ
ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

การมีส่วนร่วมของครู ในการบริหารงานวิชาการ	ค่าเฉลี่ย สภาพปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย สภาพที่ พึงประสงค์	PNI	ลำดับ
1. ด้านการพัฒนาหลักสูตร	3.93	4.10	0.04	7
2. ด้านการจัดการเรียนการสอน	3.64	4.17	0.14	4
3. ด้านกระบวนการเรียนรู้	3.89	4.18	0.07	6
4. ด้านการวัดและประเมินผล	3.42	4.26	0.24	2
5. ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาการศึกษา	3.06	4.15	0.35	1
6 ด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา	3.39	4.20	0.23	3
7. ด้านการนิเทศการศึกษา	3.74	4.30	0.14	5

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 เพื่อเสนอแนวทางการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายดังนี้

สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ครูมีส่วนร่วมในการบริหารมากที่สุดคือการพัฒนาหลักสูตร สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี ครุฑปักชี (2559) อาริรัตน์ ศรีชมภู (2559) น้ำอ้อย พุ่มเข็ม (2560) และเอื้ออารีย์ คำดี (2560) ที่ต่างพบว่าครูมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนด้านการพัฒนาหลักสูตรมากกว่าด้านอื่น ๆ นั่นเป็นเพราะหลักสูตร

การศึกษามีความสำคัญในแง่ที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และหลักในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน และในฐานะที่ครูเป็นผู้นำหลักสูตรไปใช้โดยตรง การที่ครูมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร ช่วยทำให้ครูเข้าใจถึงความสำคัญและทิศทางของหลักสูตร รวมถึงการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอย่างแท้จริง ทั้งนี้ครูสามารถมีส่วนร่วมพัฒนาหลักสูตรในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นการวางแผนการพัฒนา การวิเคราะห์หลักสูตร การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน การกำหนดเป้าหมายของหลักสูตรสถานศึกษา การวางแผนการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้เรียน รวมทั้งวิธีการประเมินที่หลากหลายมีประสิทธิภาพและการวิเคราะห์ SWOT Analysis หลังการใช้หลักสูตรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนโดยยึดหลักผู้เรียนเป็นสำคัญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรและได้จัดการเรียนการสอนที่ดำเนินตามหลักสูตรที่ครูมีส่วนร่วมพัฒนาย่อมทำให้การจัดการเรียนการสอนของครูตรงตามความต้องการของผู้เรียน และบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากกว่าการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรที่ถูกกำหนดไว้แล้ว

ด้านสภาพที่พึงประสงค์ของการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ครูพึงประสงค์จะมีส่วนร่วมในการบริหารมากที่สุดคือ ด้านการนิเทศการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของประชุม บำรุงจิตร (2551) และสุลวีลย์ คนหาญ (2558) ทั้งนี้เพราะครูเห็นว่าสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาครูให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ด้วยการนิเทศการศึกษาเพราะเป็นกระบวนการที่สำคัญในการให้คำแนะนำช่วยเหลือครูให้สามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การนิเทศการศึกษายังมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาครูให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดีขึ้น และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งถือว่าเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการนิเทศการศึกษา เนื่องจากขวัญกำลังใจเป็นพลังทางด้านบวกที่ส่งเสริมให้คนมีความตั้งใจในการทำงาน กระบวนการนิเทศการศึกษาประกอบด้วยผู้บริหาร ครูที่มีความชำนาญในวิชาชีพหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำการนิเทศโดยใช้กระบวนการนิเทศแบบกัลยาณมิตรเน้นการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

สำหรับแนวทางการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามความต้องการจำเป็น 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

1. ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาการศึกษา ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การให้ครูทำวิจัยทางการศึกษาก็ดี ทำวิจัยในชั้นเรียนก็ดี ย่อมเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยรวม และเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของครู สอดคล้องกับพิชิต ฤทธิ์จัญญ (2560) ที่กล่าวว่า การวิจัยทางการศึกษาเป็นการวิจัยที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาหรือปรับปรุง

การเรียนการสอนของครูเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน โดยแนวทางให้ครูมีส่วนร่วมด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาการศึกษา คือ 1) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกิดจากการวิจัยกับสถานศึกษาอื่น 2) ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ผลงานการวิจัยสู่สาธารณะ ผ่านสื่อออนไลน์ 3) สร้างงานวิจัยที่สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน 4) ผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณในการจัดทำวิจัยแก่ครูและบุคลากร และ 5) สร้างเครือข่ายระหว่างสถานศึกษา

2. ด้านการวัดและประเมินผล ทั้งนี้เพราะ การวัดและประเมินผลเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ดังนั้น การวัดและประเมินผลการเรียนรู้จึงต้องสอดคล้องและครอบคลุมมาตรฐานการเรียนรู้ ตัวชี้วัดตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวลักษณ์ บ่อเกิด (2560) ที่พบว่าครูผู้สอนให้ความสำคัญกับการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ เนื่องจากการวัดผลและประเมินผลจะช่วยส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นกระบวนการที่ช่วยตรวจสอบว่านักเรียนได้เรียนรู้ถึงจุดหมายปลายทางตามที่หลักสูตรต้องการหรือไม่ สำหรับแนวทางให้ครูมีส่วนร่วมบริหารงานวิชาการด้านการวัดและประเมินผล มีดังนี้ 1) จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือวัดผลและประเมินผลให้ได้มาตรฐาน 2) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบผลการประเมินผลการเรียนรู้ได้ 3) สนับสนุนให้ครูมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการ การกำหนดเครื่องมือ วิธีการวัดประเมินผลทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียน 4) ใช้รูปแบบการบริหารงานคุณภาพ PDCA 5) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้หรือปัญหาที่พบเพื่อร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหา 6) สร้างความเข้าใจแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลให้ไปในทิศทางเดียวกัน

3. ด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา อาจเนื่องมาจากแหล่งเรียนรู้ สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นส่วนส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองและพัฒนาตนเองตามศักยภาพของแต่ละบุคคล ทั้งยังช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียนส่งผลให้เรียนรู้ได้เร็วขึ้นมากกว่าการเรียนจากตำราเพียงอย่างเดียว ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต้องสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการคัดสรร การใช้สื่อและการปรับปรุงพัฒนาให้มีความเหมาะสมต่อการจัดการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของเอื้ออารีย์ คำดี (2560) ที่พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาเห็นความสำคัญของสื่อการเรียนการสอนจึงสนับสนุนส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา สำหรับใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ครูสามารถนำสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาที่มีอยู่ไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้สะดวก ซึ่งในปัจจุบันมีการใช้สื่อการเรียนการสอนมากมายหลายชนิด เพราะเป็นที่ยอมรับกันว่าช่วยให้การจัดการเรียนการสอนสนุกสนานติดตามและเกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากสื่อการเรียนการสอนทำหน้าที่เป็นตัวกลางช่วยในการให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้เรียน การใช้สื่อการเรียนการสอนให้ได้ผลครูต้องเลือกให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื้อหา และกิจกรรมของบทเรียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. ส่งเสริมให้ครูในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการมากขึ้น เพื่อให้ครูนำศักยภาพที่ตนมีมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับโรงเรียนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอน เพราะนอกจากจะเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนแล้วยังทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันอีกด้วย
2. ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ฯลฯ มีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการและการบริหารงานด้านอื่น ๆ ของโรงเรียนเพื่อสร้างความร่วมมือร่วมพลัง
3. ควรอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการใช้แหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียนมากยิ่งขึ้น
4. ควรส่งเสริมให้มีการนิเทศการศึกษาอย่างต่อเนื่องในรูปแบบกัลยาณมิตรนิเทศเพื่อประเมินผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
5. ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะต่อการเรียนรู้ และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาตนเองตามความสามารถและความถนัด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ เช่น กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ฯลฯ
2. ควรศึกษาผลการนำแนวทางการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการว่าเกิดผลอย่างไรบ้าง
3. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กมล ภู่งาม. (2545). *การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : เมธีพิปส์.
- จันทร์านิ สงวนนาม. (2553). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ : บุ๊คพอยท์.

- ชาลินี ฉายารัตน์. (2550). ปัญหาและแนวทางการพัฒนางานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษา
อำเภอปลวกแดง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ณรงค์ ผิวอ่อน. (2550). ความต้องการการนิเทศงานวิชาการภายในสถานศึกษาของครูโรงเรียนใน
สังกัดเมืองพัทยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,
มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ณัฐภา พวงจันทร์. (2553). การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตดุสิตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี).
- ธ สุนทรายุทธ. (2551). การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป. กรุงเทพฯ: เนติพงษ์การพิมพ์.
- นันทกิตติ แก้วกล้า. (2553). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- น้ำอ้อย พุ่มเข็ม. (2560). การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการเพื่อพัฒนานักเรียนให้มีทักษะ
การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา อำเภอบางปลาม้า จังหวัด
สุพรรณบุรี. วารสารออนไลน์บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้น
จาก <http://www.edu-journal.ru.ac.th>.
- ประชุม บำรุงจิตร์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการกับความผูกพัน
ต่อโรงเรียนของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- ประสาร พรหมณา. (2553). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 7(2), 25.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2546). การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ:
เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พัลลิเกชั่น.
- ปาริชาติ สุนทร. (2560). การบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.(วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- พิชิต ฤทธิ์จรรย. (2560). กระบวนการสำคัญของการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา. วารสารราชภัฏสุ
ราษฎร์ธานี, 4(2),
- ไพโรจน์ มินสาคร. (2550). ความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย
รามคำแหง.(วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ภาวิณี ครุฑปักชี. (2559). การมีส่วนร่วมของครูต่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเครือข่าย
กลุ่มคุ้งบางกะเจ้า สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1.

- วารสารออนไลน์บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มานิตย์ วงษา. (2556). การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนศาลาติกวิทยา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 จังหวัดนครปฐม.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา, วิทยาลัยทองสุข).
- เยาวลักษณ์ บ่อเกิด. (2560). การมีส่วนร่วมของครูผู้สอนในการบริหารงานวิชาการของ สถานศึกษาชั้น
พื้นฐาน สังกัดเทศบาลเมืองกาญจนบุรี. วารสารออนไลน์บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก <http://www.edu-journal.ru.ac.th>.
- วรรณวิจิตร ชลธารสีห์วัฒน์. (2560). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูโรงเรียนมัธยม
วัดบึงทองหลาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร.
วารสารออนไลน์บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก
<http://www.edu-journal.ru.ac.th>.
- วีระศักดิ์ วงศ์อินทร์. (2557). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ
พรรณี).
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2545). รูปแบบการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา. วารสารข้าราชการครู. 22(1), 32.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2550). แนวทางการกระจายอำนาจการบริหารและ
การจัดการศึกษาให้คณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและศาสนาตามกฎหมายกำหนด
กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550.
กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สุทธิรา เกษมราษฎร์. (2559). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครู โรงเรียนกลุ่ม
บางละมุง 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3.
(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุลีวัลย์ คนหาญ. (2558). การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนชุมชนวัด
เสด็จ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมวัน เขต 1. (สารนิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยปทุมธานี).
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- หาญณรงค์ กระจงจิตร. (2558). การศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการโรงเรียน
เครือข่ายการศึกษากรมหลวงชุมพร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง

- เขต 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อารีรัตน์ ศรีชมภู. (2559). ความต้องการจำเป็นในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสายปัญญา
ในพระบรมราชินูปถัมภ์. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา, 11(2), 33-49.
- เอื้ออารีย์ คำดี. (2560). การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียน
วัดดอนหวาย (นครรัฐประสาธ) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2.
วารสารออนไลน์บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก
<http://www.edu-journal.ru.ac.th>.

รูปแบบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

Model for Development the Quality of Life of the Elderly in Bangkok by Schools under the Office of the Vocational Education Commission

โสภา ชันทะเสน¹ อรุณ รักธรรม², อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ³, และเพ็ญศรี จิรินัง³

Sopa Kuntasen¹ Arun Raktham², Udomvit Chaisakulkiet³, and Pensri Chirinang⁴

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

² ศาสตราจารย์. ดร. อาจารย์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{3,4} รองศาสตราจารย์. ดร. อาจารย์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

อีเมล : sopa0898134629@gmail.com

วันที่รับบทความ(Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
26 กันยายน 2564 12 ธันวาคม 2564 17 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการดำเนินงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ (2) ศึกษาสภาพคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร (3) เสนอรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเลือกจากพื้นที่เขตในกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนผู้สูงอายุสูงสุด 5 อันดับแรก ประกอบด้วย (1) ผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน (2) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจำนวน 34 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) การดำเนินงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุพบว่ามีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ กิจกรรมด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านสันทนาการ และอื่น ๆ ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะรับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (2) สภาพคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) โดยคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.31$) คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม ($\bar{X} = 4.24$) คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ($\bar{X} = 3.88$) และคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ($\bar{X} = 3.60$) (3) รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า มุ่งเน้นคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐและยุทธศาสตร์ชาติที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 5 แนวทางดังนี้ (1) การป้องกันรักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุ (2) การส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุ

(3) การส่งเสริมสัมพันธภาพทางสังคมให้กับผู้สูงอายุ (4) การส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้สูงอายุ และ (5) การส่งเสริมการศึกษาให้กับผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: รูปแบบการพัฒนา, คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ, สถานศึกษาในสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) study the operation of the elderly's capacity of government and agencies related to the elderly, (2) study the quality of the elderly's life in Bangkok and (3) propose a model for improving the quality of the elderly's life by educational institutions under the Office of Vocational Education Commission. This research is mixed research during quantitative research and qualitative research. The population and sample groups were selected from the top 5 areas in Bangkok with the highest number of elderly people as follows: (1) 400 elderly people in Bangkok (2) A group of 34 people related to the elderly. The tools used to collect information include In-depth interview, Questionnaire, sample size was determined using Taro Yamane's formula. The data were analyzed using statistics percentage, mean and standard deviation. The results were as follows: (1) There are many forms of activities to promote the capacity of the elderly by governments and agencies related to the elderly, including public health, education, recreational activities, and others, in which each agency is responsible for various activities according to its obligations assign., (2) Quality of life of the elderly in Bangkok. The quality of life of the elderly in Bangkok in all 4 aspects found that the overall quality of life was at a high level ($\bar{X} = 4.01$). Quality of life in the environment ($\bar{X} = 4.31$), Quality of life in relation to social relationships ($\bar{X} = 4.24$), Psychological quality of life ($\bar{X} = 3.88$) and Quality of life of the body ($\bar{X} = 3.60$) (3) A model for improving the quality of the elderly's life by educational institutions under the Office of the Vocational Education Commission found that the quality of the elderly's life was emphasized in accordance with the government policy and the national strategy that focused on improving the quality of the elderly's life in 5 guidelines as follows: (1) prevention, treatment and health promotion of the elderly; (2) promotion of recreational activities for the elderly (3) Promoting social relationships for the elderly (4) Promoting occupations to increase income for the elderly (5) Promoting education for the elderly.

Keywords: Model for Development, Quality of the Elderly's life,

Educational institutions under the Vocational Education Commission

บทนำ

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ทำให้ประชากรไทยโดยเฉลี่ยมีอายุยืนยาวขึ้น กล่าวคือ การดำเนินนโยบายด้านประชากรและการวางแผนครอบครัวที่ประสบผลสำเร็จ ตลอดจนความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้คนไทยมีสุขภาพดี มีอายุยืนยาวขึ้น และมีโอกาสได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น มีความรู้และทักษะในการป้องกันและดูแลสุขภาพ ตลอดจนการวางแผนครอบครัวที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลสำเร็จดังกล่าวทำให้ภาวะการณ์เจริญพันธุ์และอัตราการเกิด มีแนวโน้มที่ลดลง จนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างของประชากร โดยที่ประชากรที่อยู่ในวัยสูงอายุ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในขณะที่ประชากรวัยเด็กและวัยแรงงานมีแนวโน้มที่ลดลง ทั้งนี้องค์การสหประชาชาติ (UN) ได้นิยามว่า ประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นสัดส่วนเกิน 10% หรืออายุ 65 ปีขึ้นไป เกิน 7% ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Complete-aged Society) เมื่อสัดส่วนประชากร อายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็น 20% หรืออายุ 65 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็น 14% และจะเป็นสังคมสูงอายุระดับสุดยอด (Super-aged Society) เมื่อมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด หรือประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของประชากรในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจกันเป็นอย่างมากทั้งในระดับชาติและในระดับโลก เนื่องจากมีผลกระทบอย่างกว้างขวางในระดับมหภาค จึงเป็นสถานการณ์ที่เราจำเป็นต้องกลับมาสนใจจริง ๆ เกี่ยวกับสังคมผู้สูงอายุในประเทศของเรา รวมทั้งการส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของชาติด้วย (กรมกิจการผู้สูงอายุ, ออนไลน์, 2564) ซึ่งจากสถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 พบข้อมูลที่น่าสนใจ คือ ประเทศไทยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11,627,130 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และเมื่อพิจารณาข้อมูลจำนวนประชากรผู้สูงอายุ จำแนกตามภูมิภาค พบว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดจำนวน 3,684,395 คน คิดเป็นร้อยละ 16.85 รองลงมา คือ ภาคกลาง มีประชากรผู้สูงอายุจำนวน 3,357,878 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 ภาคเหนือ มีประชากรผู้สูงอายุจำนวน 2,389,870 คน คิดเป็นร้อยละ 19.87 ภาคใต้ มีประชากรผู้สูงอายุจำนวน 1,440,608 คน คิดเป็นร้อยละ 15.22 และภาคตะวันออก มีประชากรผู้สูงอายุจำนวน 754,379 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 และเมื่อพิจารณาตามรายจังหวัด พบว่าจังหวัดที่มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร มีประชากรผู้สูงอายุมากที่สุด จำนวน 1,108,219 คน คิดเป็นร้อยละ 19.83 รองลงมา คือ จังหวัดนครราชสีมา มีประชากรผู้สูงอายุ จำนวน 473,457 คน คิดเป็นร้อยละ 17.98 จังหวัดเชียงใหม่ มีประชากรผู้สูงอายุ จำนวน 349,755 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 จังหวัดขอนแก่น มีประชากรผู้สูงอายุ จำนวน 325,927 คน คิดเป็นร้อยละ 18.61 และจังหวัดอุบลราชธานี มีประชากรผู้สูงอายุ จำนวน 289,055 คน คิดเป็นร้อยละ 15.48 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, ออนไลน์, 2564) จากจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องมีการวางแผนกำหนดแนวนโยบายทางด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา วัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงการสนับสนุนสิทธิประโยชน์ของ

ผู้สูงอายุให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ซึ่งเป็นหนึ่งในสี่หน่วยงานหลักของกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลงานการศึกษาในด้านการอาชีวศึกษา โดยมุ่งเน้นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาวิชาชีพให้ประชาชนทุกคน มีโอกาสเข้าถึงการศึกษาด้านวิชาชีพที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยมีจุดมุ่งหมายให้ครอบคลุมประชาชนทุกเพศทุกวัย โดยเฉพาะประชากรผู้สูงอายุที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมในด้านการอาชีวศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับบริบทของสังคมผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร เพราะว่าสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีภาระหน้าที่ที่มุ่งเน้นการให้การศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงส่งเสริมการฝึกอาชีพสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุ อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ รวมทั้งผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปแบบใช้ได้จริง เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างครอบคลุมในทุกมิติ นำไปสู่การทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข และพึงพอใจสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเหมาะสม และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมและเป็นการพัฒนาขับเคลื่อนประเทศชาติต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาสภาพคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์และแนวคิดคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์ในการพัฒนาประเทศที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนนั้น องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการมีทรัพยากรทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพ โดยสุจิตรา ธนาคานนท์ (2550) ได้กล่าวถึงกิจกรรมการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อสร้างศักยภาพให้กับมนุษย์ ควรเป็นกิจกรรมการพัฒนาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ทักษะและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติการที่ดีขึ้น เช่นการฝึกอบรมการศึกษาการพัฒนาที่ได้รับการออกแบบให้เสริมสร้างความรู้และเกิดทักษะใหม่รวมทั้งกิจกรรมการพัฒนานั้นจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนารายบุคคลร่วมกับเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กร และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้

เข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะเพื่อพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน และเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

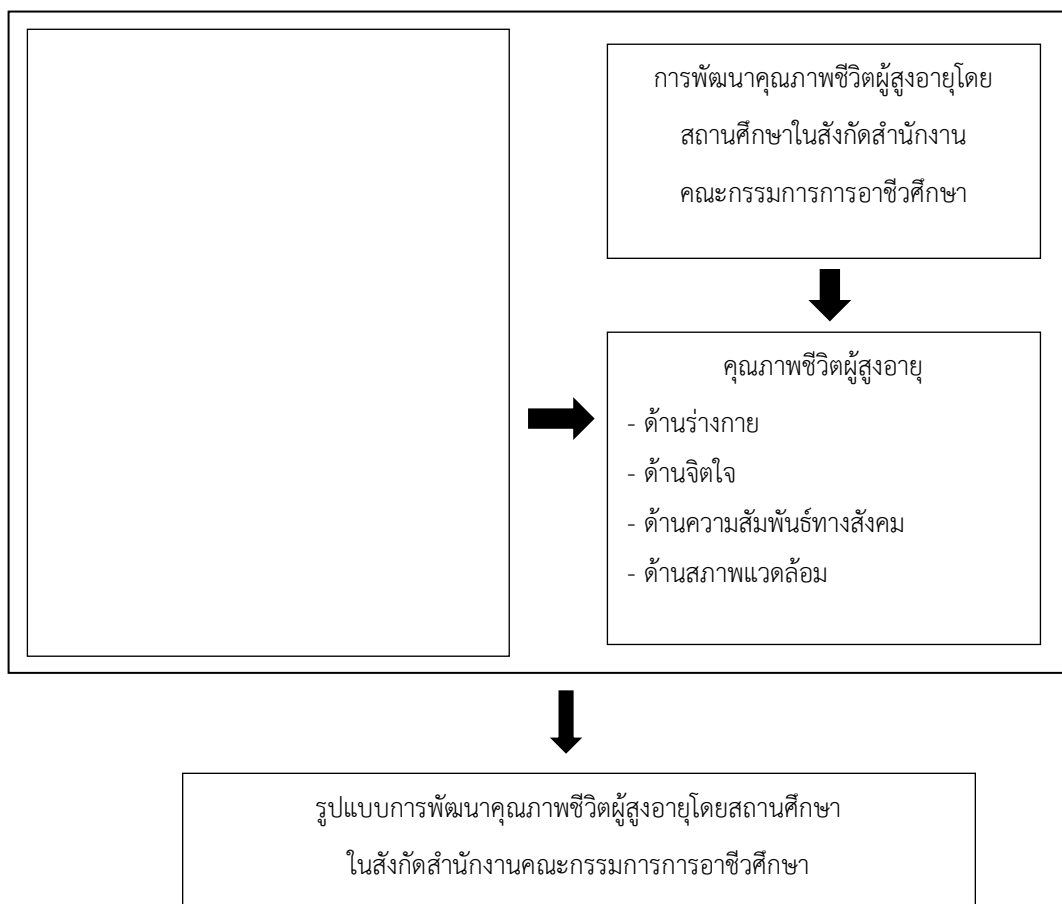
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุถือเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ที่ภาครัฐควรให้ความตระหนักและเอาใจใส่ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ มีสัมพันธภาพทางสังคม รวมถึงการมีสิ่งแวดล้อมที่ดี องค์การอนามัยโลกได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตซึ่งใช้เป็นตัวชี้วัดการมีคุณภาพชีวิตที่ดีประกอบด้วย 1) ด้านร่างกาย (Physical domain) คือ การรับรู้สภาพทางร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน 2) ด้านจิตใจ (Psychological domain) คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) คือ การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม 4) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต นอกจากนี้ ยูพิน ทร์พย์แก้ว (2559) และ พัชราภรณ์ พัฒนะ (2560) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนทำให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน คือ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม 4) ด้านสิ่งแวดล้อมและการเข้าร่วมกิจกรรมสังคม รวมถึงปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา ความพอเพียงทางด้านรายได้ การรับรู้ภาวะทางด้านสุขภาพของตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภัทรพงษ์ เกตุคล้าย และวิทัศน์ จันทรโพธิ์ศรี (2555) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้นในระดับปานกลาง คือการได้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพจากภาครัฐ รวมทั้งเบี้ยยังชีพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสัมพันธ์ อรนิษฐ์ แสงทองสุข (2563) วิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศไทย กรณีศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี และนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปุณณพัฒน์ ไชยเมล์ บุญเรือง ขาวนวล และ พลภัทร ทรงศิริ (2555) วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตและความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุ ตำบลแหลมโดนด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย เรื่องรูปแบบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรม ข้อมูลจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรผู้สูงอายุในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 1,108,219 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุโดยผู้วิจัยแบ่งตามพื้นที่เขตในกรุงเทพมหานครได้ทั้งหมด 50 เขต แล้วทำการเจาะจงเลือกพื้นที่เขตในกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุมากที่สุด 5 ลำดับแรกประกอบด้วยเขต บางแค เขต จตุจักร เขตบางเขน เขตสายไหม และเขตจอมทอง (กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, 2563) และผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้ 1) กลุ่มผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน 2) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ผู้นำชุมชน นักพัฒนาชุมชน ผู้อำนวยการส่งเสริมสุขภาพ และอาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร 3) ผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษา จำนวน 10 คน 4) ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 4 คน ประกอบด้วย เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และรองเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามจากนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปร โดยใช้วิธีการที่ยืดหยุ่น โดยผู้ตอบสามารถตอบคำถามหรือให้ความเห็นอื่นที่แตกต่างไปจากข้อคำถามที่กำหนดไว้ได้เพื่อหาแนวทางการใช้รูปแบบ

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยมีแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้ 1) แบบสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร 2) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษา และ 3) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูล 2) ผู้วิจัยดำเนินการลงพื้นที่เขตบางแค เขตจตุจักร เขตบางเขน เขตสายไหม และเขตจอมทอง เพื่อแจกแบบสอบถามผู้สูงอายุด้วยตนเอง 3) นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่อไป

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักบริหารการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) กรมอนามัย กรมการพัฒนาชุมชน และสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ในการเข้าเก็บข้อมูล 2) ผู้วิจัยติดต่อประสานงานขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ไปยังผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่ได้ทำการคัดเลือกไว้ โดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่ เพื่อขอสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง 3) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการจดบันทึกคำให้สัมภาษณ์และการบันทึกเสียง 4) รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด แล้วนำมาแยกแยะ จับประเด็น อีกทั้งตัดคำพูดบางคำที่ไม่เหมาะสมและไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยออกไป

4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยจำแนกเป็น

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยพิจารณาและกำหนดความหมายตามขอบเขตของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของเบสท์ (John W. Best, 1981) ได้รายละเอียดช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 แปลความว่า มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 แปลความว่า มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.51 แปลความว่า มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 แปลความว่า มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับเล็กน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 แปลความว่า ไม่มีคุณภาพชีวิตเลย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาประเด็นที่มีความเหมือนกันหรือต่างกัน ซึ่งผู้คณะวิจัยทำการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา หลังจากนั้นเชื่อมโยงข้อมูลให้มีลักษณะเป็นแนวคิดสรุปเชิงนามธรรม โดยนำเสนอผลการศึกษาแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แจกแบบสอบถามให้กับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ผู้แทนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษา ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมศักยภาพในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า

1. การดำเนินงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุของแต่ละหน่วยงานมีการกิจการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ดังนี้

1.1 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีการจัดกิจกรรมดำเนินงานเพื่อส่งเสริมศักยภาพผู้สูงในหลาย ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ด้านกิจกรรมสันทนาการ และด้านอื่น ๆ อีกมากมาย โดยกิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ 1) การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยการให้ผู้สูงอายุมีสิทธิที่จะได้รับบริการในระดับโรงพยาบาลของรัฐ บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขด้วยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุ 2) การบริการด้านการศึกษา โดยการส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ รวมถึงการศึกษาตามอัธยาศัย นอกจากนี้ยังมีการบริการทางด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ส่งเสริมระบบการเรียนรู้ในชุมชนให้แก่ผู้สูงอายุจัดหลักสูตรการเรียนรู้ให้แก่ผู้สูงอายุ และอื่น ๆ 3) บริการด้านการประกอบอาชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับ

การคุ้มครอง ส่งเสริม และสนับสนุนการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุ 4) การได้รับลดหย่อนค่าโดยสารและอำนวยความสะดวกในการเดินทาง 5) การบริการด้านการท่องเที่ยว เป็นจัดกิจกรรมและโครงการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อผู้สูงอายุ 6) การบริการด้านกีฬาและนันทนาการ และ 7) ด้านอื่น ๆ

1.2 กระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในด้านการส่งเสริม พัฒนา และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ให้แก่กำลังแรงงานไทยในทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยการส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านแรงงานในกลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงได้กำหนดให้มาตรการรองรับสังคมผู้สูงอายุเป็นนโยบายเร่งด่วน มีการสร้างหลักประกันที่มั่นคงทางรายได้ให้ผู้สูงอายุ ส่งเสริมการมีงานทำและยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุโดยการจ้างผู้สูงอายุเข้าทำงานในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีงานทำ มีรายได้ สร้างคุณค่าให้แก่ผู้สูงอายุทั้งร่างกายและจิตใจ อาทิเช่น กิจกรรมการฝึกทักษะอาชีพต่าง ๆ ทั้งรูปแบบการฝึกปกติและฝึกผ่านระบบออนไลน์ กิจกรรมการฝึกอบรมฝีมือแรงงานผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ กิจกรรมการส่งเสริมการตลาดสินค้าสำหรับผู้สูงอายุ และอื่น ๆ

1.3 กระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษา และส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุเป็นหนึ่งในกลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบ ซึ่งสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ได้จัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ และกิจกรรมการศึกษานอกระบบในหลากหลายรูปแบบ ให้กับผู้สูงอายุ ทั้งการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จขั้นพื้นฐาน การศึกษาเพื่อช่วยพัฒนาอาชีพ และการศึกษาที่เสริมสร้างศักยภาพทางร่างกาย และจิตใจสำหรับผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ รวมทั้งสามารถเลือกที่จะทำกิจกรรมการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตตามความสนใจ ความต้องการ โอกาส ความพร้อม และศักยภาพในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

1.4 กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการจัดการบริการทางด้านสาธารณสุขให้กับผู้สูงอายุในทุก ๆ ด้าน โดยมีหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุข ที่รับผิดชอบในเรื่องของผู้สูงอายุ เช่น กรมการแพทย์ โดยสถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ รับผิดชอบทางด้านวิชาการบำบัดรักษาผู้สูงอายุ กรมอนามัย โดยสำนักส่งเสริมสุขภาพดูแล ในเรื่องของการส่งเสริมสุขภาพกาย กรมสุขภาพจิต ดูแลด้านของการส่งเสริมสุขภาพจิต กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทย และแพทย์ทางเลือก โดยการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุด้วย การแพทย์แผนไทย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สนับสนุนการวิจัยและการบริการสุขภาพผู้สูงอายุทั่วประเทศ ซึ่งกิจกรรมที่ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อาทิเช่น โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ โครงการครอบครัวอบอุ่น โครงการส่งเสริมสุขภาพ โครงการ Home health Care และอื่น ๆ

1.5 กระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุโดย มีการจัดตั้งโครงการกองทุนส่งเสริมกิจการผู้สูงอายุ และการให้บริการสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ

1.6 กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในหลาย ๆ ด้าน เช่น การบริการด้านการแพทย์ และการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในชุมชนโดยการจัดตั้งศูนย์บริการทางด้านสาธารณสุขในสังกัด ก.ท.ม มีการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้พร้อมเป็นวัยสูงอายุที่มี

คุณภาพ มีการจัดกิจกรรมหลักสูตรการเรียนรู้ ทั้งในด้านวิชาการและความรู้เสริม ที่จะทำให้ผู้สูงอายุไม่เหงา มีการจัดกิจกรรมนันทนาการ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้พัฒนาสมอง เพื่อลดภาวะสมองเสื่อมรวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมและที่พักอาศัยที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การให้คำแนะนำในการใช้ยา งานจิตอาสา ภูมิปัญญาผู้สูงอายุ การฝึกอาชีพ การออม การทำบัญชีครัวเรือน การนวดแผนไทย กิจกรรมนันทนาการ ตัวอย่างกิจกรรมเช่น โครงการอาวุโสโก้เก๋ กิจกรรมความรู้เรื่องอาหารและโภชนาการ กิจกรรมการออกกำลังกาย เหล่านี้เป็นต้น

2. สภาพคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครทั้ง 4 ด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1. ด้านสุขภาพกาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$) โดยมีความคิดเห็นว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานได้อย่างที่เคยทำมา อยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนอันดับรองลงมา คือ มีกำลังเพียงพอที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละวันทั้งเรื่องงาน หรือการดำเนินชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 4.38$) รู้สึกพอใจที่สามารถทำอะไร ๆ ผ่านไปได้ในแต่ละวัน ($\bar{X} = 4.36$) สามารถไปไหนมาไหนด้วยตนเองได้ดี ($\bar{X} = 4.28$) พอใจกับการนอนหลับของตนเอง ($\bar{X} = 4.22$) จำเป็นต้องไปรับการรักษาพยาบาลเพื่อที่จะทำงานหรือมีชีวิตอยู่ไปได้ในแต่ละวัน ($\bar{X} = 1.82$) และอันดับสุดท้าย คือ เจ็บปวดตามร่างกาย เช่น ปวดหัว ปวดท้อง ปวดตามตัว ทำให้ท่านไม่สามารถทำในสิ่งที่ต้องการได้ ($\bar{X} = 1.70$)

2.2 ด้านจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) โดยมีความคิดเห็นว่าชีวิตมีความหมายมากอยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 4.38$) ส่วนอันดับรองลงมา คือ พอใจในตนเองมาก ($\bar{X} = 4.34$) รู้สึกพึงพอใจในชีวิต เช่น มีความสุข ความสงบมีความหวัง ($\bar{X} = 4.32$) ยอมรับรูปร่างหน้าตาของตนเอง ($\bar{X} = 4.29$) มีสมาธิในการทำงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.27$) และอันดับสุดท้าย คือ มีความรู้สึกไม่ดี เช่น รู้สึกเหงา เศร้า หดหู่ สิ้นหวังวิตกกังวล ($\bar{X} = 1.70$)

2.3 ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) โดยมีความคิดเห็นว่าพอใจในชีวิตทางเพศ ชีวิตทางเพศ หมายถึง เมื่อเกิดความรู้สึกทางเพศขึ้นแล้วท่านมีวิธีจัดการทำให้ผ่อนคลายลงได้ รวมถึง การช่วยตัวเองหรือการมีเพศสัมพันธ์อยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนอันดับรองลงมา คือ พอใจต่อการผูกมิตรหรือเข้ากับคนอื่นอย่างที่ผ่านมา และพอใจกับการช่วยเหลือที่เคยได้รับจากเพื่อน ๆ ค่ะแนแนเกลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.20$)

2.4 ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) โดยมีความคิดเห็นว่ามีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็นอยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 4.43$) ส่วนอันดับรองลงมา คือ พอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่ตอนนี้ ($\bar{X} = 4.35$) สภาพแวดล้อมดีต่อสุขภาพ ($\bar{X} = 4.33$) ได้รู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตแต่ละวัน ($\bar{X} = 4.32$) มีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียด ($\bar{X} = 4.30$) ชีวิตมี

ความมั่นคงปลอดภัยดี ($\bar{X} = 4.29$) พอใจกับการเดินทางไปไหน ($\bar{X} = 4.26$) และอันดับสุดท้าย คือ พอใจที่จะสามารถไปใช้บริการสาธารณสุขได้ตามความจำเป็น ($\bar{X} = 4.19$)

3. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษา และผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาพบว่า รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครสรุปได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“ภารกิจของวิทยาลัยประเภทรพชาตช่วงสังกัด สอศ.ที่มีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการศึกษาวิชาชีพระยะสั้น เป็นหลักสูตรเฉพาะทางการดูแลผู้สูงอายุ ใช้เวลาเรียน 420 ชั่วโมง โดยผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพในสถานพยาบาลหรือศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ตอบโจทย์การมีงานทำ และเพิ่มความสามารถด้านศักยภาพกำลังคนที่มีคุณภาพของประเทศ...” (ผู้บริหาร, สัมภาษณ์ 25 เมษายน 2564)

“การจัดการอบรมหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะกลุ่มงานดูแลผู้สูงอายุ หลักสูตรฝึกอบรมในเรื่องอาหารและโภชนาการสำหรับผู้สูงอายุ รวมทั้งจัดหาสถานที่สำหรับออกกำลังกายให้กับผู้สูงอายุ...” (ผู้บริหาร, สัมภาษณ์ 25 เมษายน 2564)

“ศูนย์ดูแลผู้สูงวัยมุ่งเน้นส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุทั้งทางร่างกาย และจิตใจ มีสถานที่ออกกำลังกาย มีกิจกรรมนันทนาการ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสังคม” (ผู้บริหาร, สัมภาษณ์ 25 เมษายน 2564)

อาจกล่าวสรุปได้ว่า รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยมุ่งเน้นคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับแผนนโยบายภาครัฐ และยุทธศาสตร์ชาติที่มุ่งเน้นคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมี 5 แนวทางดังนี้

1. การป้องกันรักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงวัยทางด้านสุขภาพอนามัย โดยการจัดศูนย์กิจกรรมหรือสถานที่สำหรับออกกำลังกายให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกชุมชน รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรที่จะเข้ามาดูแลผู้สูงอายุ และให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอความต้องการของผู้สูงอายุ อาทิเช่น การฝึกอบรมในเรื่องอาหารและโภชนาการสำหรับผู้สูงอายุ การฝึกอบรมดูแลผู้สูงอายุ เหล่านี้เป็นต้น

2. การส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรจัดกิจกรรมนันทนาการซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุทำตามสมัครใจในยามว่าง เพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน และ ผ่อนคลายความตึงเครียด เช่น การเดินลีลาศ ซึ่งเป็นกิจกรรมนันทนาการ ที่ให้ทั้งความสุขและเป็นการออกกำลังกายอีกทางหนึ่งที่เหมาะสำหรับผู้สูงอายุ หรือโครงการฝึกอบรมสมาธินอกสถานที่ให้กับ

ชมรมผู้สูงอายุเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างเสริมสุขภาพจิตที่ดี อันจะเป็นการพัฒนาทางด้านจิตใจ รวมทั้งการได้เดินทางท่องเที่ยว หรือไปพักผ่อนต่างสถานที่ด้วย

3. การส่งเสริมสัมพันธภาพทางสังคมให้กับผู้สูงอายุ โดยการจัดโครงการหรือกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถ คุณค่าของตนเองที่มีต่อสังคมและผู้สูงอายุด้วยกันเอง โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ที่ยังมีความรู้ความสามารถ มีพลังความคิดสร้างสรรค์ มีประสบการณ์ รวมทั้งการมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะตัว สิ่งเหล่านี้จะเป็นการส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ ที่มีอยู่ให้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และยังเป็นการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้สูงอายุยังคงมีบทบาทและมีส่วนร่วมในสังคม รวมทั้งการส่งเสริมการจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธภาพระหว่างวัย ซึ่งนอกจากจะทำให้ผู้สูงอายุ ไม่เกิดความหดหู่ ว้าเหว โดดเดี่ยว แล้วยังส่งผลทำให้ผู้สูงอายุมองโลกในแง่ดีด้วย

4. การส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้สูงอายุ โดยการจัดโครงการฝึกอบรมอาชีพระยะสั้น ให้กับผู้สูงอายุตามความต้องการ และเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทในชุมชน รวมทั้งโครงการอบรมการใช้สื่อดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้การสื่อสารโดยผ่านทางโซเชียลออนไลน์ เพื่อนำไปสร้างรายได้ด้วยการขายสินค้าออนไลน์ และยังทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลทางด้านต่าง ๆ ทั้งข้อมูลในเรื่องสุขภาพ ความรู้ทั่วไป และอื่น ๆ

5. การส่งเสริมการศึกษาให้กับผู้สูงอายุ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาควรจัดให้มีโรงเรียนสำหรับผู้สูงอายุ โดยการมุ่งเน้นเนื้อหาวิชาที่จำเป็นในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ เช่น หลักโภชนาการที่ดีต่อสุขภาพผู้สูงอายุ การสร้างเสริมสุขภาพด้วยกิจกรรมนันทนาการ การอบรมการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุ เหล่านี้ เป็นต้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาสามารถนำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. การดำเนินงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

การดำเนินงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุของภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุนั้น พบว่าหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ในปัจจุบันได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุอย่างหลากหลายไม่ว่าจะเป็นด้านสาธารณสุข การท่องเที่ยว สันทนาการ การดูแลสุขภาพด้านเบี้ยยังชีพ การจัดกิจกรรมด้านการศึกษานอกระบบ การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน การจัดกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ การจัดศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุซึ่งเป็นศูนย์ที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การสนับสนุนโดยมีแนวนโยบายส่งเสริมการจัดกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุได้มีสถานที่ในการจัดกิจกรรม และบริการส่งเสริมด้านอาชีพและการถ่ายทอดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุในชุมชน การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านสุขภาพร่างกาย จิตใจ และสังคม การส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครดูแลจิตระบบข้อมูลผู้สูงอายุในพื้นที่ ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนอีกรูปแบบหนึ่ง โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน และเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ แก่นนำ อาสาสมัคร ชุมชน องค์กรเครือข่ายจาก

ภาครัฐ และภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ได้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ซึ่งกิจกรรมที่จัดขึ้นนั้นล้วนเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ให้มีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม รวมถึงการมีรายได้เข้ามา เพื่อนำไปใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตประจำวัน แต่อย่างไรก็ตามนโยบาย และมาตรการทางด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือผู้สูงอายุในสังคมโดยการให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยนั้น เงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ที่ทางภาครัฐจัดให้ยังมีน้อยเกินไป ซึ่งไม่เพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงสภาพการณ์สถานะทางการเงินของผู้สูงอายุในประเทศไทยส่วนใหญ่แล้วนั้นอยู่ในฐานะยากจน ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้เวลาเจ็บไข้ได้ป่วย ดังนั้นภาครัฐ จึงควรที่จะตระหนัก และเพิ่มสวัสดิการทางด้านเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุเพื่อที่ผู้สูงอายุจะสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธพงษ์ เกตุคล้าย และวิทัศน์ จันทโรทธิ์ศรี (2555) ที่ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร โดยผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้นในระดับปานกลาง คือการได้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพจากภาครัฐ รวมทั้งเบี้ยยังชีพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสัมพันธ์

2. สภาพคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากรโลก มีส่วนขึ้นทำให้ทุกประเทศหันมาตระหนัก และให้ความสำคัญกับประชากรผู้สูงอายุกันมากขึ้น ทิศทางการดำเนินแนวนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุได้ถูกหยิบยกขึ้นมาให้เป็นกลยุทธ์หลักของการพัฒนาประเทศ ทำให้ทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนต้องมีการทบทวน กำหนดแนวทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเมืองใหญ่อย่างกรุงเทพมหานคร ที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุมากมายหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งแวดล้อม สภาพที่อยู่อาศัยที่แออัดยัดเยียด การบริการทางด้านสาธารณสุข การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น เบี้ยยังชีพ การศึกษา การประกอบอาชีพ แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากกรุงเทพมหานคร อยู่ในฐานะการเป็นเมืองหลวงจึงได้รับการดูแล เอาใจใส่อย่างต่อเนื่องจากหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจึงส่งผลทำให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพร่างกาย จิตใจ สิ่งแวดล้อม และสัมพันธภาพทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนิษฐ์ แสงทองสุข (2563) ที่วิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศไทย กรณีศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี และนนทบุรี ผลการวิจัยภาพรวมของคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรภรณ์ พัฒนา (2560) วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่เข้าโรงเรียนผู้สูงอายุ จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าโรงเรียนผู้สูงอายุ คุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับดี

3. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาพบว่ามุ่งเน้นคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ และยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 5 แนวทางได้แก่ (1) การป้องกันรักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุ (2) การส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุ (3) การส่งเสริมสัมพันธภาพทางสังคมให้กับผู้สูงอายุ (4) การส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้สูงอายุ และ (5) การส่งเสริมการศึกษาให้กับผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการการวิจัย

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในเชิงบูรณาการ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การขับเคลื่อนภารกิจด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ดำเนินการในลักษณะของการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ตามแนวทางพระราชบัญญัติที่มุ่งเน้นการทำงานร่วมกันของประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในทุกด้านที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยภาครัฐควรที่จะเป็นผู้อำนวยการความสะดว สนับสนุน และเปิดช่องทางให้ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม หรือประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุกขั้นตอน รวมถึงจัดทำแผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุของสถานศึกษา ที่สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรการขับเคลื่อนภารกิจด้าน ผู้สูงอายุของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และความต้องการของผู้สูงอายุที่เหมาะสมตามศักยภาพของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในมิติอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิเช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการมีรายได้มีงานทำ และด้านสาธารณสุข

2.2 ควรส่งเสริมการทำวิจัยเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส เช่น ผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน ผู้สูงอายุที่อยู่ตัวคนเดียว และผู้สูงอายุชายขอบ ในชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการศึกษาถึงความจำเป็นต้องการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในมิติของสุขภาพ มิติของด้านสุขภาพ มิติด้านการมีส่วนร่วม และมิติทางด้านความมั่นคงและการมีหลักประกันในชีวิต เพื่อจะได้เห็นถึงแนวทางในการนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ได้อย่างครอบคลุมทุกระดับ

เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). *สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบันและเศรษฐกิจในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2564 จาก <https://www.dop.go.th/th/know/15/926>

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). *สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 จาก <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/335>
- กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, (2563). *ข้อมูลผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครจากฐานประชากรในระบบทะเบียนราษฎร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2563, จาก <http://www.bangkok.go.th>
- บุญญพัฒน์ ไชยเมล์, บุญเรือง ขาวนวล และ พลภัทร ทรงศิริ. (2555). คุณภาพชีวิตและความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุ ตำบลแหลมโดนด อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง. *วารสารสาธารณสุขศาสตร์*, 42 (1), 54-64.
- พัชรภรณ์ พัฒนะ. (2560). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่เข้าโรงเรียนผู้สูงอายุ จังหวัดสระบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ภัทรพงษ์ เกตุคล้าย และวิทัศน์ จันทร์โพธิ์ศรี (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร. *วารสารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น*, 19(2), 55-64.
- ยุพิน ทรัพย์แก้ว. (2559). การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้วยหลักสูตรโรงเรียนผู้สูงอายุของศูนย์ความเป็นเลิศด้านการสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 9(2), 25-29.
- สุจิตรา ธนानันท์. (2550). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: Prantawan Publishing & Printing.
- อรนิษฐ์ แสงทองสุข (2563). การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศไทย กรณีศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี และนนทบุรี, ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 4 ประจำปี 2562*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- John W. Best. (1981). *Research in Education*. (4th.ed). New Jersey: Prentice-Hall Inc.

แนวทางการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรม

ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

The Managerial Guidelines for Food and Drink Businesses in Industrial Area of Suengnoen Sub-District, Suengnoen District, Nakhonratchasima Province

ปฐมพงศ์ ไกรจันทร์¹ และ รุจิรัตน์ พัฒนธาบุตร²

Prathompong Kaijan¹ and Ruchirat Patanathabutr²

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อีเมล: prathompong.k@kkumail.com

วันที่รับบทความ (Received)	วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)	วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
16 สิงหาคม 2564	6 กันยายน 2564	10 กันยายน 2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของแนวทางการจัดการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา นิยามและให้ความหมายองค์ประกอบ และกำหนดแนวทางการจัดการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา มีวิธีการศึกษาโดยใช้วิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อหาตัวแปรสังเกตได้และใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อจำแนกองค์ประกอบ และใช้การประชุมระดมสมองเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการ จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 347 ราย ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 41 ปี - ไม่เกิน 50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 9,001 บาท - ไม่เกิน 15,000 บาทที่ใช้บริโภคร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา อยู่ที่ต่ำกว่า 101-200 บาทต่อวัน ซึ่งสามารถจำแนกองค์ประกอบของแนวทางการจัดการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ได้ทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) คาเฟ่ที่สร้างความรู้สึกละดวกสบาย (Comfortable Cafe) ใช้ตัวย่อว่า “C” (2) คาเฟ่ที่มีอัตลักษณ์เป็นของตัวเอง (Attractive Cafe) ใช้ตัวย่อว่า “A” (3) คาเฟ่ที่ให้บริการเหนือความคาดหมาย (Fantastic Cafe) ใช้ตัวย่อว่า “F” และ (4) คาเฟ่ที่ใส่ใจในความรู้สึก (Emotional Cafe) ใช้ตัวย่อว่า “E” โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายการจัดการธุรกิจร้านอาหารและ

เครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมาได้ร้อยละ 66.346 ซึ่งนำองค์ประกอบที่ได้กำหนดเป็นแนวทาง “CAFE” ให้นิยามว่า “คาเฟ่แห่งความสุข” สำหรับเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

คำสำคัญ: แนวทางการจัดการธุรกิจร้านอาหาร,แนวทางการจัดการธุรกิจเครื่องดื่ม, องค์ประกอบ

ABSTRACT

The purposes of this study were to study components of the managerial guidelines for food and drink businesses in industrial area of Suengnoen Sub-district, Suengnoen District, Nakhonratchasima Province, define meaning of the components, and specify the managerial guidelines for food and drink businesses in industrial area of Suengnoen Sub-district, Suengnoen District, Nakhonratchasima Province. The study were conducted with documentary research, together with semi-structured interview to find observable variables, exploratory factor analysis for the managerial guidelines for food and drink business components classification, and brainstorming to define the guidelines for of the managerial guidelines for food and drink business in the industrial area of Suengnoen Sub-district, Suengnoen District, Nakhonratchasima Province. The data was collected from a sample group, with 347 participants. The findings were found that general information of most respondents was female, at the age of 41 years up to 50 years, with bachelor's degree; salary was from 9,001 baht - up to 15,000 baht monthly. The consumption limit was lower than 101-200 baht per day. The managerial guidelines for food and drink business in the industrial area of Suengnoen Sub-district, Suengnoen District, Nakhonratchasima Province could be classified into 4 components which were Comfortable Cafe (C), Attractive Cafe (A), Fantastic Cafe (F) and Emotional Cafe (E). From all of these components, it can be explained that the managerial guidelines of food and drink business in the industrial area of Suengnoen Sub-district, Suengnoen District, Nakhonratchasima Province gained 66.346 percent, and it can be defined as a guideline “CAFE” for responding the needs of customers.

Keywords: The managerial guidelines of food business, The managerial guidelines of drink business, components.

บทนำ

ธุรกิจร้านอาหาร และเครื่องดื่มในประเทศไทยเป็นหนึ่งธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งในภาคส่วนการให้บริการและมีผลต่อเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องด้วยมีผู้ประกอบการตั้งแต่รายเล็กไปจนถึงผู้ประกอบการรายใหญ่ ที่มีความเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ มากมาย ผสมกับเป็นธุรกิจที่มีความสามารถในการทำ

กำไรที่เพิ่มขึ้นทุกปี ในช่วงปี 2560 – 2561 ตลาดธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทยมีมูลค่าที่สูงถึง 4 แสนล้านบาทและมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามวิถีชีวิตในการดำรงชีพสำหรับมนุษย์เงินเดือนหรือพนักงานบริษัทในปัจจุบันนั้นเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง โดยเฉพาะในเขตพื้นที่เขตอุตสาหกรรมสูงเนิน ซึ่งมีประชากรในอำเภอสูงเนินอยู่ประมาณ 84,669 คน ในพื้นที่ 782.9 ตร.กม. (ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย, 2562) ด้วยวิถีชีวิตที่มีเวลาอยู่อย่างจำกัด ต้องใช้ชีวิตแข่งกับเวลาอยู่เสมอ และต้องเร่งรีบอยู่ตลอดเวลา ทำให้การเลือกบริโภคร้านอาหารและเครื่องดื่มนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงความสะดวกสบายในการใช้บริการ และจะต้องรวดเร็วเนื่องจากมีเวลาพักในกลางวันที่มีอยู่อย่างจำกัด

แต่เนื่องด้วยผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ตั้งแต่ช่วงเดือนมีนาคม ปี 2563 ทำให้ ประเภทธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในปี 2564 ยังคงมีความเสี่ยงที่สูง เนื่องจากในช่วงปลายเดือนธันวาคม 2563 ประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อ COVID-19 ในประเทศอีกครั้ง ส่งผลให้บางจังหวัดในประเทศไทยมีความจำเป็นต้องยกระดับมาตรการควบคุมโรคและป้องกันการระบาดของโควิด-19 ไปจนถึงต้นเดือน 2564 ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหารในบางจังหวัดเช่น สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ขณะที่หลาย ๆ จังหวัดในประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดที่เป็นกลุ่มเสี่ยงนั้นได้ขอความร่วมมืองดจัดกิจกรรม ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงในช่วงเทศกาลงานปีใหม่ส่งท้ายปีเก่า โดยเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นนั้นได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยก่อนหน้านี้หลาย ๆ ธุรกิจสามารถเปิดบริการได้เป็นปกติและกำลังจะทยอยกลับมาดีขึ้น หรือแม้แต่ร้านอาหาร street food ที่ได้รับผลประโยชน์จากนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐ คือ นโยบาย “คนละครึ่ง” และ “เราเที่ยวด้วยกัน” ส่งผลให้ทั้งปี 2563 ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มมีแนวโน้มอาจจะหดตัวลงร้อยละ 6.0 หรือมีมูลค่าประมาณ 4.05 แสนล้านบาท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563) ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในปี 2564 สภาพแวดล้อมภายในประเทศนั้นยังคงไม่เปลี่ยนแปลง ความกังวลของผู้บริโภคต่อการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มขยายตัวเพียงร้อยละ 1.4 – 2.6 โดยเป็นระดับที่ต่ำกว่าประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ก็ยังเป็นที่ต้องการของตลาดและมีความท้าทายที่สูง โดยโอกาสในความสำเร็จในธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ดังกล่าวยังคงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ ที่สำคัญ อาทิ ช่องทางการทำตลาดที่หลากหลาย การบริหารจัดการต้นทุนและวัตถุดิบของร้าน รวมถึงมาตรฐานของการป้องกันโควิดในทุก ๆ จุดของบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุดิบ การปรุง การจัดส่ง เพราะสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้บริโภคคงจะเลือกซื้อจากผู้ประกอบการที่ทำเรื่องดังกล่าวได้อย่างน่าเชื่อถือมากกว่า (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563)

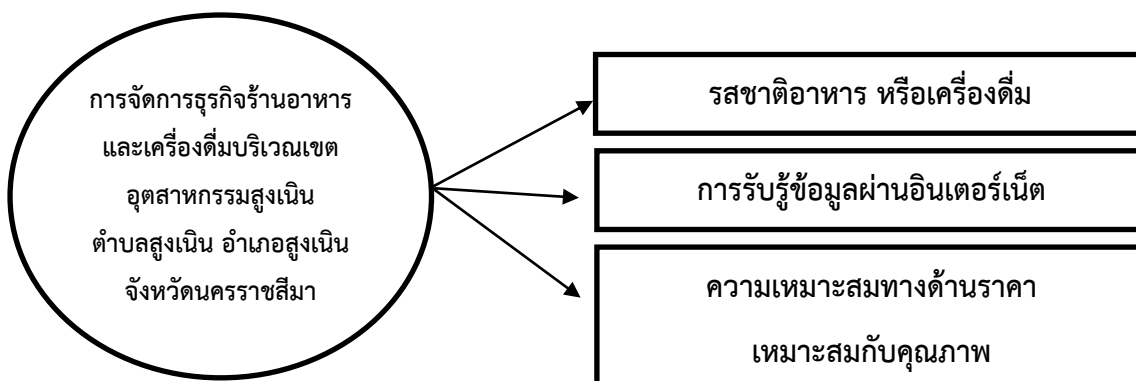
ด้วยโอกาสและความเป็นไปได้ในธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่กำลังจะกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง ทั้งยังได้รับการส่งเสริมจากทางนโยบายทางภาครัฐ “คนละครึ่ง” และ “เราเที่ยวด้วยกัน” การเปิดธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มขนาดเล็กไปจนถึงขนาดกลาง ทางผู้วิจัยนั้นเห็นถึงโอกาสและความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จ เพราะมีความหลากหลาย มีความยืดหยุ่น ในการบริหารจัดการที่รวมถึงความยืดหยุ่นในช่องทางตลาด หรือแม้แต่ว่าความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ขั้นตอน และรูปแบบต่าง ๆ ในห่วงโซ่ธุรกิจ (ประชาชาติธุรกิจ, 2563) จึงได้ทำการวิจัยองค์ประกอบองค์ประกอบในการทำธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรม ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการทำธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการจะเปิดธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

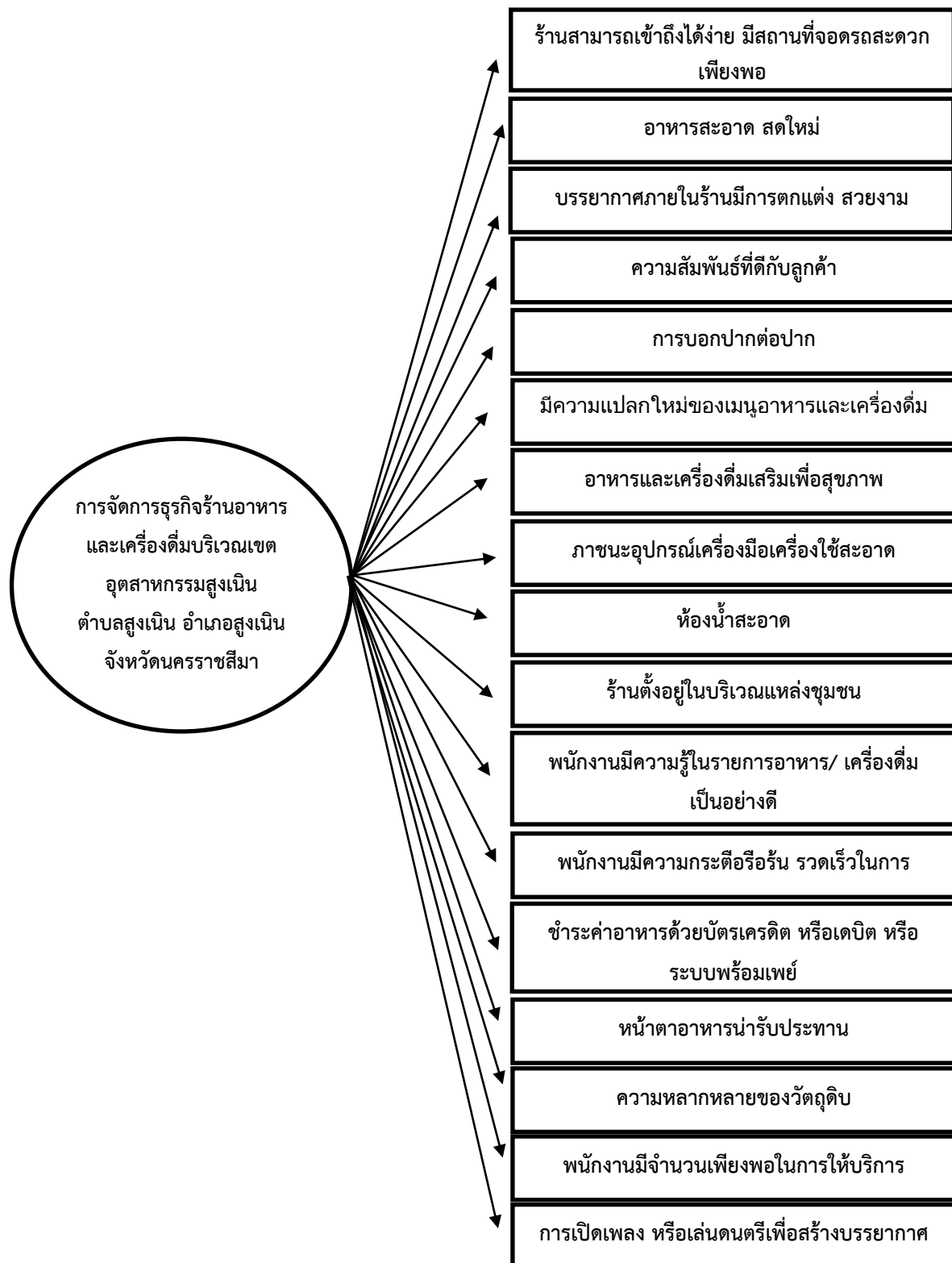
1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของแนวทางการจัดการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณเขตอุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อนิยามและให้ความหมายองค์ประกอบของแนวทางการจัดการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณเขตอุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณเขตอุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาแนวทางการจัดการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณเขตอุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้ ตัวแปรต้น (independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (ต่อ)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (ต่อ)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบผสม (Mixed Method) โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณเขตอุตสาหกรรมตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นเป็นกลุ่มวัยเรียนหรือทำงานที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ W.G.cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ

95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ และข้อมูลปริมาณ สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด ซึ่งมีขั้นตอนในการออกแบบและเนื้อหาของแบบคำถามตามลำดับ ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย คำถาม 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวงเงินที่ใช้บริโภคร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่เขตอุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยจะเป็นคำถามปลายปิดที่สามารถเลือกได้เพียงข้อเดียว

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลทางด้านปัจจัยที่มีส่งผลต่อความคิดเห็นต่อความสำคัญองค์ประกอบในการเลือกบริโภคร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณเขตอุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยจะเป็นข้อมูลความคิดเห็นต่อองค์ประกอบแนวทางการเปิดธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณเขตอุตสาหกรรมสูงเนิน ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยชุดคำถามที่ได้ก็นำมาจากการพัฒนาจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำถามเป็นลักษณะแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 34 คำถาม

3. วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกแบบสำรวจโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) และแจกแบบสำรวจเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการตอบแบบสำรวจใน Google Form สำหรับช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลคือตั้งแต่ 15 เมษายน 2564 – วันที่ 15 มิถุนายน 2564 รวมเป็นระยะเวลา 1 เดือน ได้การตอบกลับทั้งหมดจำนวน 347 ราย คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 90.12 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar and Day (2001) ที่ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามจะต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเลือกวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเภททางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อตรวจสอบว่า องค์ประกอบร่วมทุกตัวมีความสัมพันธ์กันหรือเป็นอิสระต่อกัน และประเมินผลตามขั้นตอน EFA

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาองค์ประกอบของตัวแปรแนวทางการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรม ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 1 องค์ประกอบที่ 1

องค์ประกอบที่ 1	Factor Loading
1.1 อาหารสะอาด สดใหม่	0.810
1.2 ภาชนะอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สะอาด	0.752
1.3 ความเหมาะสมทางด้านราคา เหมาะสมกับคุณภาพ	0.742
1.4 อาหารไม่มีสารปนเปื้อน	0.728
1.5 มีราคาอาหารตรงตามป้าย รายการอาหารมีการแสดงป้ายราคาที่ชัดเจน	0.728
1.6 รสชาติอาหาร หรือเครื่องดื่ม	0.713
1.7 พนักงานบริการด้วยความสุภาพ	0.656
1.8 พนักงานมีความกระตือรือร้น รวดเร็วในการให้บริการ	0.652
1.9 ร้านสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ	0.630
1.10 โต๊ะและเก้าอี้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	0.609
1.11 รสชาติอาหารคงที่	0.608
1.12 ภายในร้านกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ	0.599
1.13 ห้องน้ำสะอาด	0.585
1.14 เจ้าของร้าน/พนักงานบริการด้วยความเป็นกันเอง	0.585
1.15 หน้าตาอาหารน่ารับประทาน	0.496

ตารางที่ 2 องค์ประกอบที่ 2

องค์ประกอบที่ 2	Factor Loading
2.1 การเปิดเพลง หรือเล่นดนตรีเพื่อสร้างบรรยากาศ	0.714
2.2 ชำระค่าอาหารด้วยบัตรเครดิต หรือเดบิต หรือระบบพร้อมเพย์	0.637
2.3 การรับรู้ข้อมูลผ่าน อินเทอร์เน็ต	0.588
2.4 บรรยากาศภายในร้านมีการตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย	0.562
2.5 ความหลากหลายของวัตถุดิบ	0.555
2.6 พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	0.464

ตารางที่ 3 องค์ประกอบที่ 3

องค์ประกอบที่ 3	Factor Loading
3.1 มีน้ำดื่มบริการฟรี	0.667
3.2 มีราคาให้เลือกหลายระดับ	0.616
3.3 มีการพัฒนาเมนูอาหารและเครื่องดื่มใหม่ๆตามเทรนด์อยู่เสมอ	0.609
3.4 มีห้องอาหารแยกบริการเป็นห้องส่วนตัว	0.588
3.5 บริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน	0.581
3.6 เมนูอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลาย	0.568
3.7 พนักงานแต่งกายสุภาพ	0.537
3.8 พนักงานมีความรู้ในรายการอาหาร/ เครื่องดื่ม เป็นอย่างดี	0.462

ตารางที่ 4 องค์ประกอบที่ 4

องค์ประกอบที่ 4	Factor Loading
4.1 การบอกปากต่อปาก	0.667
4.2 ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	0.646
4.3 ร้านตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชน	0.640
4.4 มีความแปลกใหม่ของเมนูอาหารและเครื่องดื่ม	0.625
4.5 อาหารและเครื่องดื่มเสริมเพื่อสุขภาพ	0.534

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในการลดจำนวนองค์ประกอบแนวทางการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรม ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จาก 34 องค์ประกอบ เหลือ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ได้ว่า คาเฟ่ที่สร้างความรู้สึกระบาย (Comfortable Cafe) หรือใช้ตัวย่อว่า “C” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 1 หมายถึง การสร้างบรรยากาศภายในร้านให้มีความรู้สึกที่ สะดวกสบาย มีความเป็นกันเอง ทั้งผู้บริโภคร และพนักงานภายในร้าน มีรสชาติอาหารและเครื่องดื่มที่อร่อยและถูกปากผู้บริโภค

องค์ประกอบที่ 2 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 ได้ว่า คาเฟ่ที่มีอัตลักษณ์เป็นของตัวเอง (Attractive Cafe) หรือใช้ตัวย่อว่า “A” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 2 หมายถึง การจัดการคาเฟ่ให้มีอัตลักษณ์เป็นของตัวเอง มีเสน่ห์ สวยงาม มีการเปิดเพลงหรือเล่นดนตรีสดภายในร้าน มีเมนูที่แปลกใหม่และมีหลากหลายวัตถุดิบเพื่อให้เป็นที่น่าสนใจ ดึงดูดผู้บริโภค

องค์ประกอบที่ 3 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 3 ได้ว่า คาเฟ่ที่ให้บริการเหนือความคาดหมาย (Fantastic Cafe) หรือใช้ตัวย่อว่า “F” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 3 หมายถึง เราจะสร้างความประทับใจที่

เหนือความคาดหวังจากผู้บริโภคได้คาดหวังเอาไว้ โดยจะมีการให้ความรู้เกี่ยวเมนูอาหารและเครื่องดื่มแก่พนักงานบริการเพื่อให้พนักงาน สามารถแนะนำเมนูอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องเหมาะสมแก่ผู้บริโภค

องค์ประกอบที่ 4 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 4 ได้ว่า คาเฟ่ที่ใส่ใจในความรู้สึก(Emotional Cafe) หรือใช้ตัวย่อว่า “E” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 4 หมายถึง คาเฟ่ใส่ใจในความรู้สึกของผู้บริโภค พนักงาน ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยจะสร้างกระบวนการรับรู้และการสื่อสารต่อผู้บริโภค พนักงาน ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 41 ปี - ไม่เกิน 50 ปี และตั้งแต่ 31 ปี - ไม่เกิน 40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 9,001 บาท - ไม่เกิน 15,000 บาท และตั้งแต่ 15,001 บาท - ไม่เกิน 30,000 บาท วงเงินที่ใช้บริโภคร้านอาหารและเครื่องดื่มต่อวันโดยประมาณอยู่ที่ตั้งแต่ 101 – 200 บาทต่อวัน และอยู่ที่ต่ำกว่า 100 บาทต่อวัน

สรุปผลการศึกษาตามองค์ประกอบของแนวทางการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรม ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา จากตัวแปรตั้งต้น 34 ตัวแปร นำมาวิเคราะห์เหลือจำนวน 4 องค์ประกอบดังนี้

แนวทางนี้เกิดจากการประยุกต์ใช้ผลการศึกษาขององค์ประกอบที่ 1 คือ พื้นที่ภายในร้านอาหารและเครื่องดื่มจะต้องให้ความรู้ถึงความสะอาด สบาย สอดคล้องกับ ทิพย์ปภา ขาวฉลาด (2561) มีการจัดระเบียบ และทำความสะอาด สอดคล้องกับ สุดารัตน์ ณรงค์ชัยกุล (2558) พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกร้าน รวมถึงห้องน้ำให้มีความสะอาด เมนูอาหารสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว และมีราคาของแต่ละเมนูอาหาร และเครื่องดื่มที่ให้เลือกละเอียดหลายระดับ สอดคล้องกับทิพวรรณ เอื้อใหม่สกุล (2560) ทั้งนี้ต้องควบคุมมาตรฐานรวมไปถึงรสชาติโดยการ ใช้แบบสอบถามประเมินหลังบริการ มีการจัดอบรมการให้บริการลูกค้ากับพนักงานอย่างเป็นระยะ

แนวทางนี้เกิดจากการประยุกต์ใช้ผลการศึกษาขององค์ประกอบที่ 2 คือ จะมีการจ้างช่างผู้เชี่ยวชาญ ออกแบบร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้มีอัตลักษณ์เป็นของตัวเอง มีเสน่ห์ สวยงาม เพื่อให้เป็นที่ดึงดูดใจสำหรับผู้บริโภค สอดคล้องกับณัฐธิดา แบลซุนทด (2561) จัดทำระบบชำระค่าบริการให้สามารถ ชำระค่าบริการผ่านพร้อมเพย์ แอปพลิเคชันมือถือ หรือสามารถชำระได้ผ่านบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภค สอดคล้องกับทิพย์ปภา ขาวฉลาด (2561) จัดหาพนักงานฝ่ายการตลาดเพื่อมาออกแบบการโปรโมชัน โปรโมทเพจของร้านและอัปเดตข้อมูลของร้านอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้เกิดความรับรู้และน่าสนใจแก่ผู้บริโภค มีการใช้วัตถุดิบจากท้องถิ่นมาสร้างเมนูใหม่ตามฤดูกาล สอดคล้องกับศิริประภา นพขยา (2558)

แนวทางนี้เกิดจากการประยุกต์ใช้ผลการศึกษาขององค์ประกอบที่ 3 คือมีการจัดหาน้ำดื่มบริการฟรีแก่ผู้บริโภค โดยในแต่ละวันจะมีน้ำดื่มที่แปลกใหม่ ตัวอย่างเช่น น้ำใบเตย น้ำมะลิ เป็นต้น สอดคล้องกับทิพย์ปภา ขาวฉลาด (2561) จัดทำห้องส่วนตัวสำหรับให้บริการผู้บริโภคแบบกลุ่ม สอดคล้องกับศิริประภา นพขยา (2558) จัดทำเซตเมนูอาหารและเครื่องดื่ม ตามขนาดของปริมาณ และราคาให้ผู้บริโภค

สามารถเลือกได้ตามความต้องการสอดคล้องกับปรัชญา แนวคิด (2561) จัดโปรแกรมพิเศษ ประจำฤดูกาล พนักงานมีการเปลี่ยนชุดตามฤดูกาล และจัดช่วงเวลาพิเศษสำหรับบริการจัดส่งอาหารฟรี

แนวทางนี้เกิดจากการประยุกต์ใช้ผลการศึกษาขององค์ประกอบที่ 4 คือ หากผู้บริโภคได้ทดลองชิมในเพจของร้านจะมีโปรโมชั่นลด 5% สอดคล้องกับนวัตกรรม บุญเพียรผล (2560) และทางร้านจะมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าเป็นแบบเบอร์โดยมีโปรโมชั่นเพิ่มเติม เช่น เมื่อใช้บริการครบ 3,000 บาท จะได้คุกกี้ส่วนลด 100-200 บาทเป็นต้นสอดคล้องกับกษมรัตน์ มะลูลีม (2558) มีการช่วยเหลือและตอบแทนสังคมโดย การจ้างพนักงานในชุมชนเป็นหลัก จัดโครงการประจำปี ใช้ผักปลอดสารพิษหรือ ผักออร์แกนิกจากในชุมชนสอดคล้องกับโคศิษฐา แดงตา (2563) และมีการใส่ใจผู้บริโภคเพิ่มเติมโดยการจัดหาเมนูเพื่อสุขภาพ เช่น หวานน้อย หรืออาหารที่ไม่รสจัดสอดคล้องกับ นิตนา ฐานิธรนกร (2558)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าของกิจการร้านอาหารและเครื่องดื่ม

เจ้าของกิจการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ได้ให้คำแนะนำว่าควรดำเนินกิจกรรมภายใต้การแนวทางการจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรม ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา “CAFE” และทำการประเมินผล ตรวจสอบข้อคิดเห็น เพื่อการนำไปสู่การพัฒนาการจัดการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคในครั้งต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

ควรรวบรวมองค์ประกอบใหม่ 4 องค์ประกอบไปใช้ในการพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจและสอบถามความคิดเห็นของผู้บริโภคธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่อุตสาหกรรม ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ตามแนวทาง “CAFE” หรือ “คาเฟ่แห่งความสุข” หรือนำแนวทางที่ได้ไปทำการวิจัยต่อยอดในงานวิจัยอื่น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กษมรัตน์ มะลูลีม. (2558). ปัจจัยสื่อสังคมออนไลน์ความสัมพันธ์กับลูกค้าคุณภาพความสัมพันธ์และการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านเบเกอรี่คาเฟ่ของผู้บริโภคชาวมลลิมในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ณัฐนิชา แบนขุนทด. (2561). การออกแบบธุรกิจ ร้านอาหารเวียดนามนัดพบ เทศบาลตำบลด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- ทิพย์ปภา ขาวฉลาด. (2561). คุณลักษณะของร้านอาหารฟิวชั่นที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

- ทิพวรรณ เอื้อใหม่สกุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารนานาชาติของประชากรใน กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- นพรัตน์ บุญเพียรผล. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวนานาชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 10(1), 61-76.
- นิตนา ฐานิตธนกร. (2558). กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์เชิงประสบการณ์ (Experiential Relationship Strategy) ที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์ด้านการเงินของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในจังหวัดสุพรรณบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ประชาชาติธุรกิจ. (2563) สํารวจชีวิตมนุษย์เงินเดือน. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.prachachat.net/d-life/news-361080>.
- ศิริประภา นพขยา. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟจากร้านคาเฟ่เมซอน ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย. (2562). จำนวนประชากรใน อำเภอสูงเนิน. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://www.sungnoen.go.th>.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). เศรษฐกิจไทยปี 2563. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://kasikornbank.com/th/News/Pages/Thai-economy-2021.aspx>.
- โศศิษฐา แดงตา. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ เกษตรอินทรีย์ของผู้บริโภคในจังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(3), 41-54.
- สุดารัตน์ ณรงค์ชัยกุล. (2558). การออกแบบธุรกิจ กรณีศึกษา ร้านอาหารเวียดนาม ครัวฮานอย ในเขตเทศบาลเมืองพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 10(1), 1776-1782.
- Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York: John Wiley & Son.

แนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

The Marketing Guidelines of “Phanya Phan” Stationery and Office Supplies
Retailing Store, Wapi Pathum District, Maha Sarakham Province.

สรโรชนี โสภณพัฒน์บัณฑิต¹ และรุจิรัตน์ พัฒนถาบุตร²

Sarochinee Soponpattanabundit¹ and Ruchirat Patanathabutr²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาววิทยาลัยขอนแก่น

² อาจารย์ที่ปรึกษา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาววิทยาลัยขอนแก่น

อีเมล: Sarochinee_so@kkumail.com

วันที่รับบทความ(Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
16 สิงหาคม 2564 3 กันยายน 2564 5 กันยายน 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม นิยามและให้ความหมายองค์ประกอบการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม และกำหนดแนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีวิธีการวิจัยโดยใช้การวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบกึ่งโครงสร้าง และใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อจำแนกองค์ประกอบ ด้วยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน จากผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่ำกว่า 9,000 บาท ซึ่งสามารถจำแนกองค์ประกอบของแนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน ได้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) สินค้าและบริการที่มีความคุ้มค่า (Worthy) ใช้ตัวย่อว่า “W” (2) การสร้างช่องทางในการสั่งซื้อและเที่ยวซื้อ (Online and On-site) ใช้ตัวย่อว่า “O” (3) การเข้าถึงสินค้าและบริการ (Reachable Access) ใช้ตัวย่อว่า “R” (4) การใส่ใจทุกความผูกพันและความต้องการ (Kindness Care Approach) ใช้ตัวย่อว่า “K” โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายแนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน ได้ร้อยละ 58.177 และนำองค์ประกอบที่ได้มากำหนดเป็นแนวทาง “WORK” โดยให้นิยามว่า ส่งมอบความคุ้มค่าผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่ายด้วยความใส่ใจทุกระดับการทำงาน สำหรับเป็นแนวทางตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 แนวทาง ได้แก่ (1) ขั้วครบจบคุ้ม (2) เพิ่มออนไลน์พัฒนาออนไลน์ (3) รับรู้เพื่อเข้าถึง (4) แบ่งปันความใส่ใจคืนกำไรให้สังคม

คำสำคัญ: แนวทางการตลาด, ร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน, มหาสารคาม

ABSTRACT

The purpose of this research was to study marketing components, definition and meaning of the components, and guidelines of Stationery and Office Supplies Retailing Store, Wapi Pathum District, Maha Sarakham Province. The study methods were documentary research, Semi-Structured Interview to find observable variables, and exploratory factor analysis to classify the components. The data were gathered from a sample of 500 participants. The results showed that most respondents were female, aged under 20 years. In addition, the respondents had an undergraduate level of education. Therefore, the respondents were engaged in high school and university students, with an average income per month not exceeding 9,000 baht. The results of this study showed the following four components, (1) Worthy (W); (2) Online and On-site (O); (3) Reachable Access (R); and (4) Kindness Care Approach (K), presented as a concept “WORK.” All components explained 58.177 percent of marketing guidelines of Stationery and Office Supplies Retailing Store and were applied as marketing guidelines of “Phanya Phan” Stationery and Office Supplies Retailing Store, Wapi Pathum District, Maha Sarakham Province consisting of 4 guidelines as following: (1) Worthwhile Purchasing; (2) Increasing online and developing on-site; (3) Awareness and Reachable; and (4) Corporate Social Responsibility

Keywords: Marketing Guidelines, Stationery and Office Supplies Retailing Store, Maha Sarakham

บทนำ

เครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานจะเป็นสิ่งที่อยู่ในชีวิตประจำวันของผู้คนมาช้านาน อย่างไรก็ตามตลาดของสินค้าประเภทนี้ยังคงมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวโน้มที่ดีจากการคาดการณ์มูลค่าตลาดเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปี 2562 คาดว่าจะเติบโตต่อเนื่องในอัตราปีละร้อยละ 7 ไปจนถึง 2566 (ชี้ช่องรวย, 2562) อีกทั้งภาครัฐยังให้การสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้สู่ชุมชนจึงจะเห็นได้ว่าสินค้าเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานยังเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคในระดับท้องถิ่นอีกด้วย นอกจากนี้เครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานเป็นสินค้าที่มีความสำคัญและถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในชีวิตประจำวัน ซึ่งเครื่องเขียนเป็นอุปกรณ์หรือเครื่องมือชิ้นสำคัญที่ช่วยในการศึกษาเรียนรู้สำหรับวัยกำลังศึกษา ในส่วนของเครื่องใช้สำนักงานเป็นอุปกรณ์หลักที่ใช้ในการทำงานตามสำนักงานต่าง ๆ ดังนั้นเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานจึงมีความสำคัญต่อทุกเพศ ทุกวัย และทุกอาชีพ (โชติมา สุรเนตินัย, 2550) จากปัจจัยการเติบโตอย่างต่อเนื่องของตลาดเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน และนโยบายส่งเสริมการศึกษาของภาครัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นภูมิภาคที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศถึง 22 ล้านคน และมีสถานที่ราชการ

สถานศึกษา บริษัทเอกชน ห้างร้านต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นในการใช้เครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน จึงเป็นโอกาสของธุรกิจนี้ที่สามารถเติบโตได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเฉพาะจังหวัดมหาสารคามซึ่งเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียน และมีมูลค่ารวมผลิตภัณฑ์อยู่ลำดับที่ 7 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจังหวัดมหาสารคามประกอบด้วย 13 อำเภอ และอำเภอลำปุมเป็นหนึ่งในอำเภอของจังหวัดมหาสารคาม (สำนักงานสถิติจังหวัดมหาสารคาม, 2563) อำเภอลำปุมมีหน่วยงานราชการ สถานศึกษา และภาคประชาชนที่มีความต้องการบริโภคเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน ซึ่งร้านปัญญาภัณฑ์ดำเนินกิจการจำหน่ายเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานในรูปแบบร้านค้าปลีกในอำเภอลำปุมผ่านการบริหารจัดการโดยครอบครัวของผู้วิจัย อย่างไรก็ตามยังมีคู่แข่งที่ขายสินค้าเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานในอำเภอลำปุม จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 3 ประเภท ประเภทที่หนึ่ง คือ ร้านค้าปลีกสินค้าเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานทั่วไป ประเภทที่สอง คือ ห้างสรรพสินค้า และประเภทสุดท้าย คือ การสั่งซื้อสินค้าเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานจากร้านค้าออนไลน์ทั่วไป ทำให้การแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นการแข่งขันระหว่างธุรกิจค้าปลีกสินค้าเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานในอำเภอลำปุม จังหวัดมหาสารคาม มีความเข้มข้นสูง และร้านปัญญาภัณฑ์เป็นผู้นำด้านการค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการพัฒนาแนวทางการตลาดให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าสูงสุด และต้องการรักษาการเป็นผู้นำด้านการค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน ในอำเภอลำปุม จังหวัดมหาสารคาม

วัตถุประสงค์การวิจัย

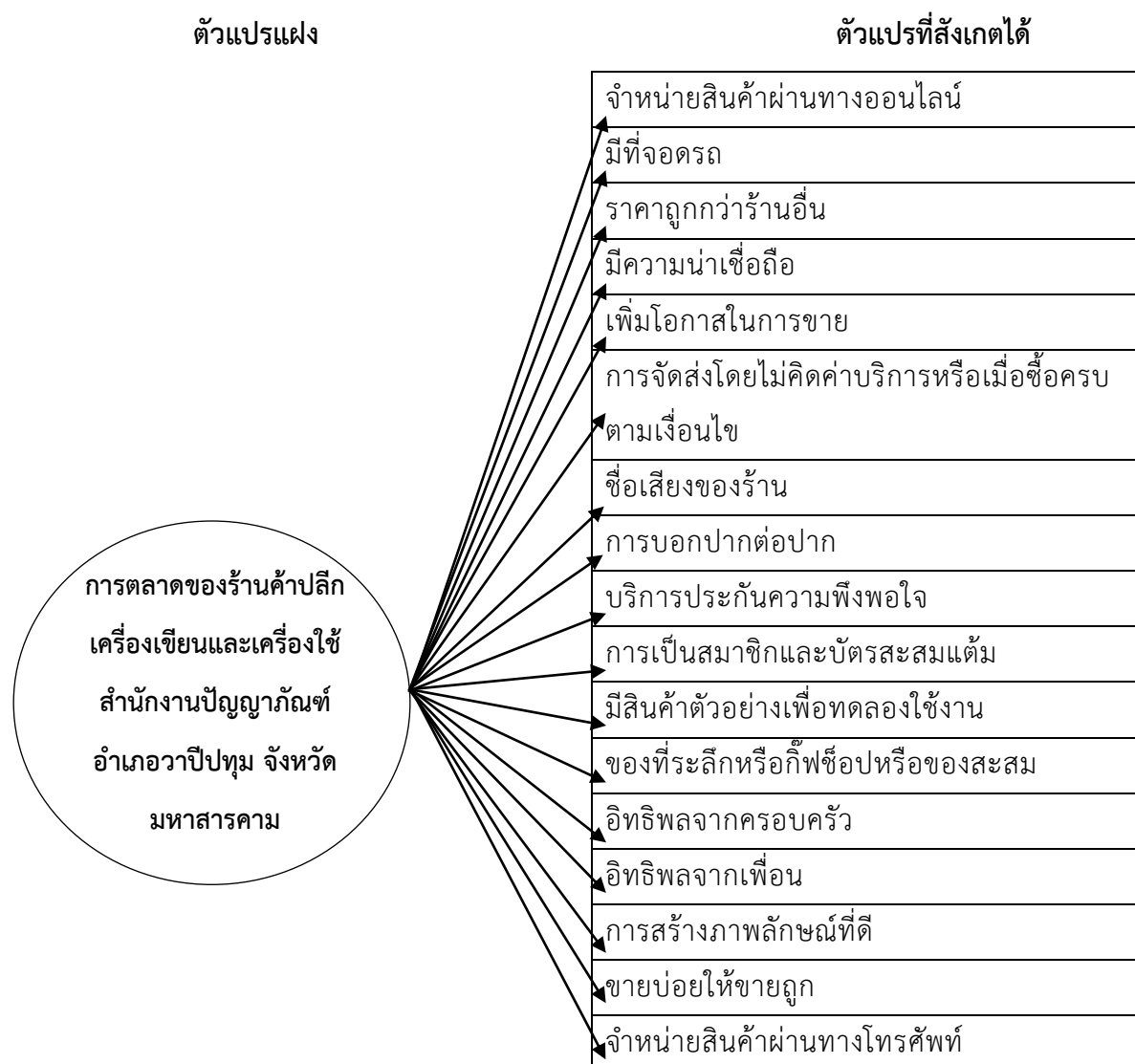
1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์อำเภอลำปุม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อนิยามและให้ความหมายองค์ประกอบการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอลำปุม จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อกำหนดแนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์อำเภอลำปุม จังหวัดมหาสารคาม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าทบทวนงานวิจัยวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบกึ่งโครงสร้าง โดยได้กำหนด ตัวแปรแฝง (Latent Variable) คือ การตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน และ ตัวแปรสังเกต (Observed Variable) ได้จำนวน 37 ตัวแปร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (ต่อ)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อกำหนดจำนวนตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงที่วิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อกำหนดจำนวนตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงที่วิจัย โดยการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้เชี่ยวชาญด้านองค์ประกอบการตลาดของร้านเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน ซึ่งมีประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 12 คน ซึ่งการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญต้องไม่น้อยกว่า 8 คน (บุญธรรม กิจปริดาภิรุทธ, 2551) ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ พร้อมทั้งนำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมาทำการวิเคราะห์ สรุปเนื้อหา และจัดกลุ่มข้อมูล พร้อมทั้งหาค่าความถี่ของตัวแปรสังเกตได้ที่จะนำมาใช้วิเคราะห์องค์ประกอบ โดยนำตัวแปรที่มีค่าความถี่มากกว่าครึ่งหนึ่งของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดมาใช้ในการวิจัย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) ดังภาพที่ 1

การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

เป้าหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) คือ การลดจำนวนตัวแปร และจัดองค์ประกอบใหม่ที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มเดียวกัน ผู้วิจัยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาองค์ประกอบหรือพัฒนาตัวบ่งชี้ในตัวแปรที่ยังไม่ทราบองค์ประกอบที่ชัดเจนหรือยังไม่มีตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน ผลการวิเคราะห์ EFA จะทำให้ผู้วิจัยจัดองค์ประกอบใหม่ซึ่งจะมีจำนวนองค์ประกอบที่ลดจำนวนลง และได้องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ในกลุ่มเดียวกัน (ประภคิตยา ทักษิณ, 2558)

การกำหนดกลุ่มของตัวอย่างที่วิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มีประสบการณ์ที่มามีเลือกซื้อสินค้าร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม ครั้งสุดท้ายที่มามีเลือกซื้อสินค้าและบริการไม่เกิน 1 ปี ซึ่งจากทฤษฎีความสามารถด้านความจำ พบว่าความจำระยะยาว เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อเป็นข้อมูลที่ได้รับเข้ามาด้วยความใส่ใจมากพอ หรือได้รับการตอกย้ำหลายครั้ง อาจจะเป็นเหตุการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้นมาไม่นาน เช่น 1-2 ปี แต่ยังสามารถจำเหตุการณ์ที่ผ่านมาได้อย่างชัดเจน (กิจจา ฤทธิขจร, 2551) จำนวน 500 คน ซึ่งมีความเหมาะสมในระดับดีมาก การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลจึงมีความสมบูรณ์ (Comrey & Lee, 2013)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Survey) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบไปด้วย 5 คำถาม คือ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาโดยพื้นฐาน อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ย โดยจะเป็นคำถามปลายปิดที่สามารถเลือกได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานประกอบไปด้วย คำถาม 37 ข้อ เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้กำหนดใช้เครื่องมือในการตรวจสอบการวิจัย คือ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการครอนบาคแอลฟา

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เครื่องมือวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และมีการวิเคราะห์โดยคำนวณเชิงสถิติหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) การวิจัย โดยผู้วิจัยคำนวณค่า IOC เท่ากับ 1 ซึ่งในกรณีตรวจสอบว่ามีความเที่ยงตรงหรือไม่นั้น ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องต้องมีค่ามากกว่า 0.5 (อารยา องค์เอี่ยม และ พงศ์ธรา วิจิตเวชไพศาล, 2561)

2. วิธีการครอนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเป็นทฤษฎีที่สามารถใช้หาค่าสัมประสิทธิ์ความถูกต้องเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยไม่ได้กำหนดคะแนน 0, 1 ก่อนไปทำแบบสอบถามจริง จึงจำเป็นต้องคำนวณหาค่าแอลฟาเพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของ

เครื่องมือวิจัย โดยแบบสอบถามของผู้วิจัยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.974 ซึ่งมากกว่า 0.800 (มนตรี พิริยะกุล, 2553) จึงสามารถนำไปเก็บข้อมูลเพื่อวิจัยเชิงองค์ประกอบได้

วิธีรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลแบบสะดวกในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Convenience Sampling Method) ในการแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 500 ชุด โดยทำการสอบถามกลุ่มประชากรที่อาศัยในอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่เคยซื้อสินค้ากับร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน ช่วงระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามตั้งแต่ 28 เมษายน 2564 ถึง 27 พฤษภาคม 2564 รวมเป็นระยะเวลา 1 เดือน

วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจตรวจสอบว่าองค์ประกอบรวมทุกตัวมีความสัมพันธ์กันหรือเป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์

เครื่องมือแรก คือ การคำนวณเมตริกสหสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการคำนวณโดยใช้เมตริกซ์วิเคราะห์เมตริกซ์สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งถ้าผลลัพธ์มากกว่า 0.3 เป็นการตรวจสอบในระยะเบื้องต้นว่าองค์ประกอบตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (Wiersma, 2000)

เครื่องมือที่สอง คือ เป็นการใช้ KMO ในค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อวัดความเหมาะสมของข้อมูล โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าอยู่ในระหว่าง 0 ถึง 1 การวิจัยจะมีการสรุปว่าไม่มีความจำเป็นถ้า KMO มีค่าใกล้เคียง 0 เนื่องจากตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน ในขณะเดียวกันถ้าค่า KMO ใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กัน รวมถึงใช้ทฤษฎี Bartlett's Test of Sphericity เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยผู้วิจัยตั้งสมมติฐานเพื่อการทดสอบดังนี้ : ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน คือ H_0 มีความสัมพันธ์กัน คือ H_1

2. การสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) คือ การคำนวณหาจำนวนของ Factor ที่มีความสามารถในการใช้และแยกองค์ประกอบรวมให้มีค่าน้อยที่สุดกับตัวแปรทั้งหมดได้ เพื่อทำการวิเคราะห์คำนวณค่าเมตริกสหสัมพันธ์และลดจำนวนตัวแปรให้ง่ายต่อการให้คำนิยามและแปลความหมาย โดยค่าการคำนวณที่ได้จะต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ถ้าผลลัพธ์จากการคำนวณมีค่าต่ำกว่านั้นจะไม่ใช้ในการทำวิจัย (ปริยานุช อภิบุญโยภาส, 2559)

3. การประมาณค่าพารามิเตอร์ การตรวจสอบความสอดคล้องทฤษฎีนี้เป็นการคำนวณหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยไม่รวมความคลาดเคลื่อนของการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง ต้นแบบกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งใช้ค่าประมาณพารามิเตอร์มาใช้ในการคำนวณ

4. การหมุนแกนองค์ประกอบ (Factor Rotation) เพื่อแยกตัวแปรให้เห็นเด่นชัด ว่าตัวแปรหนึ่ง ๆ ควรจัดอยู่ในองค์ประกอบใด เนื่องจากในการสกัดองค์ประกอบจะต้องประกอบหลายองค์ประกอบ การหมุนแกนจึงเป็นวิธีการที่ทำให้สมาชิกของแต่ละตัวแปรในกรณีองค์ประกอบหนึ่งๆ ชัดเจนขึ้น โดยใช้วิธีการหมุนแกนแบบฉาก (Orthogonal Rotation) เป็นวิธีการหมุนแกนแบบที่ให้แกนขององค์ประกอบหมุนจากตำแหน่งเดิม ในลักษณะตั้งฉากกันตลอดเวลา การหมุนแกนนี้เรียกว่าเป็นการหมุนแกนแบบที่องค์ประกอบแต่

ละองค์ประกอบไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือเป็นอิสระต่อกัน และใช้เทคนิคย่อย แบบวาริแมซ์ (Varimax) ซึ่งจะทำให้องค์ประกอบคงที่มากขึ้นและมีโครงสร้างที่ง่ายกว่า (Kim & Mueller, 1978)

5. การเลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เพื่อจัดตัวแปรตามค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ โดยหากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาก คือ มีค่าเข้าสู่ +1 หรือ -1 ในองค์ประกอบใด จะลำดับตัวแปรนั้นอยู่ในองค์ประกอบดังกล่าวเพื่อจัดตัวแปรตามค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ โดยหากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาก คือ มีค่าเข้าสู่ +1 หรือ -1 ในองค์ประกอบใด จะจัดตัวแปรนั้นอยู่ในองค์ประกอบนั้น

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. องค์ประกอบการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภณท์ อำเภอลำปำ จันทบุรี

1.1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตอบปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภณท์ อำเภอลำปำ จันทบุรี ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่ำกว่า 9,000 บาท

1.2 ผลการวิจัยองค์ประกอบการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภณท์ อำเภอลำปำ จันทบุรี

1.2.1 ผลการตรวจสอบข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่าข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น คือตัวแปรทั้ง 37 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน มีค่าตั้งแต่ 0.30 (Wiersma, 2000)

1.2.2 ผลการตรวจสอบข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้ KMO และ Bartlett's test พบว่า ค่า KMO มีค่าเท่ากับ 0.966 ซึ่งมากกว่า 0.60 (Burns, 2000) แสดงถึงกลุ่มตัวแปรทั้ง 37 ตัวแปร มีความเหมาะสม ที่จะใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ และเมื่อทำการทดสอบด้วย Bartlett's Test of Sphericity พบว่า ค่า Approx. Chi-Square โดยประมาณมีค่าเท่ากับ 11690.348 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ใช้ในการทดสอบที่ 0.05 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 37 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

1.2.3 ผลจากการสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) พบว่าค่า Initial Communality ของตัวแปรทุกตัวเป็น 1 แปลผลได้ว่าตัวแปรทุกตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ทั้งหมด และค่า Extraction Communality ขององค์ประกอบหลังจากที่สกัดปัจจัยแล้วซึ่งมากกว่า 0.30 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2560) จึงสามารถจัดอยู่ในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งได้อย่างชัดเจน และนำตัวแปรมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้

1.2.4 วิธี Principal Component Analysis ในการสร้างองค์ประกอบของตัวแปรทั้งหมด 37 ตัวแปร โดยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบจะทำการปรับตัวแปรแต่ละตัวให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน (Standardized) เพื่อให้ทุกตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 และค่าความแปรปรวนเป็น 1 ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้พบว่า มี 4 องค์ประกอบ ซึ่งค่าความแปรปรวน (Total Variance Explained) กรณี Initial Eigenvalues ที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถจำแนกองค์ประกอบได้จำนวน 4 องค์ประกอบ โดยทุกองค์ประกอบมีค่า Eigen Value มากกว่า 1 ซึ่งมากกว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรที่ Standardized แล้วจึงนำมาพิจารณา และอธิบายได้ว่า องค์ประกอบที่ 1 มีความแปรปรวนมากที่สุดเท่ากับ 16.714 คิดเป็นร้อยละ 45.172 องค์ประกอบที่ 2 มีความแปรปรวนเท่ากับ 1.847 คิดเป็นร้อยละ 4.991 องค์ประกอบที่ 3 มีความแปรปรวนเท่ากับ 1.697 คิดเป็นร้อยละ 4.585 องค์ประกอบที่ 4 มีความแปรปรวนเท่ากับ 1.269 คิดเป็นร้อยละ 3.429 คิด Cumulative % ขององค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้เท่ากับ 58.177 หมายถึง องค์ประกอบที่ 1 ถึง 4 สามารถอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบทั้ง 37 องค์ประกอบย่อยได้ร้อยละ 58.177

1.2.5 Extraction Sums of Squared Loadings เป็นค่าน้ำหนักแต่ละองค์ประกอบ ยกกำลัง 2 เมื่อมีการสกัดองค์ประกอบจะให้ค่า Total, % of Variance, Cumulative % ซึ่งมีวิธีการคำนวณเช่นเดียวกับ Initial Eigenvalues แต่จะแสดงเฉพาะองค์ประกอบที่มีค่า Eigen Values มากกว่า 1 เท่านั้น ซึ่งพบว่ามีอยู่ 4 องค์ประกอบ และเมื่อวิเคราะห์ค่า Factor Loading กรณี Extraction Method: Principal Component Analysis เพื่อจัดตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูง (ใกล้ -1 หรือใกล้ +1) ในองค์ประกอบให้อยู่ในองค์ประกอบนั้น ๆ จะพบว่าทุกตัวแปรมีค่า Factor Loading ในองค์ประกอบที่ 1 มากที่สุด แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียด พบว่า ตัวแปรบางตัวมีค่า Factor Loading ในองค์ประกอบต่าง ๆ ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ไม่ชัดเจนว่าควรจัดตัวแปรนั้นอยู่ในองค์ประกอบใดจึงจะเหมาะสม ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการหมุนแกนเพื่อจัดตัวแปรให้อยู่ในองค์ประกอบที่เหมาะสมในลำดับถัดไป

1.2.6 การหมุนแกนองค์ประกอบ (Factor Rotation)

ผลจากการหมุนแกนองค์ประกอบแบบ Orthogonal Rotation ด้วยวิธี Varimax พบว่า กรณี Extraction Method: Principal Component Analysis และ Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization เกิด Rotation converged in 12 iterations คือ ส่วนที่เพิ่มขึ้นมาจากคำสั่งให้หมุนแกน ซึ่งค่า Factor Loading มากที่สุด ที่ได้จากการหมุนแกนแล้ว จึงทำให้ทราบว่าตัวแปรใดอยู่ในองค์ประกอบได้อย่างเหมาะสม สำหรับการเลือกน้ำหนักขององค์ประกอบ เพื่อจัดตัวแปรในองค์ประกอบใหม่ 4 องค์ประกอบจากการหมุนแกนแล้ว ได้แสดงรายละเอียดในตารางดังต่อไปนี้ ดังนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบที่ 1

องค์ประกอบที่ 1	Factor Loading
สินค้ามีความหลากหลาย	0.759
คุณภาพสินค้าและบริการ	0.754
ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า	0.665
จำหน่ายสินค้าผ่านทางหน้า	0.621
มีความรู้ความเข้าใจ	0.602
ทำเลที่ตั้ง	0.580
การกำหนดราคาเข้าถึงได้	0.578
การตกแต่งโดยจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ เป็นระเบียบ สวยงามน่าเข้าชม	0.577
ความทันสมัยของสินค้า	0.568
สุภาพเป็นมิตร	0.545
สินค้าสมบูรณ์ สวยงามดึงดูด	0.461
ตราสินค้า	0.436

ตารางที่ 2 องค์ประกอบที่ 2

องค์ประกอบที่ 2	Factor Loading
จำหน่ายสินค้าผ่านทางออนไลน์	0.747
การเป็นสมาชิกและบัตรสะสมแต้ม	0.687
มีที่จอดรถ	0.656
การชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสด เช่น บัตรเครดิต โอนเงิน ออนไลน์	0.643
มีสินค้าตัวอย่างเพื่อทดลองใช้	0.625
โปรโมชั่น	0.604
การประชาสัมพันธ์	0.587
การจัดส่งโดยไม่คิดค่าบริการหรือเมื่อซื้อครบตามเงื่อนไขที่ร้านค้ากำหนด	0.504
จำหน่ายสินค้าผ่านทางโทรศัพท์	0.491

ตารางที่ 3 องค์ประกอบที่ 3

องค์ประกอบที่ 3	Factor Loading
ชื่อเสียงของร้าน	0.643
มีความน่าเชื่อถือ	0.614
ราคาของสินค้าชัดเจน ไม่ทำให้สับสน เช่น ตีราคาไว้ที่ตัวสินค้า	0.610
เพิ่มโอกาสในการขาย	0.592
การบอกปากต่อปาก	0.562
มีเวลาเปิดทำการที่สะดวกและเหมาะสม	0.523
บริการด้วยความรวดเร็ว	0.515
มีการสำรวจสะดวก	0.514
บริการประกันความพึงพอใจ	0.480
ราคาถูกกว่าร้านอื่น	0.471
การชำระเงินสด	0.461

ตารางที่ 4 องค์ประกอบที่ 4

องค์ประกอบที่ 4	Factor Loading
อิทธิพลจากครอบครัว	0.801
อิทธิพลจากเพื่อน	0.786
การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	0.679
ขายบ่อยให้ขายถูก	0.442
ของที่ระลึกหรือกิ๊ฟช็อปหรือของสะสม	0.400

2. ผลการวิจัยเพื่อนิยามและให้ความหมายองค์ประกอบการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอบ้านดง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดชื่อและให้ความหมายองค์ประกอบการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอบ้านดง จังหวัดมหาสารคาม โดยผ่านการปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละองค์ประกอบ จึงกำหนดชื่อนิยามองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ได้ว่า สินค้าและบริการที่มีความคุ้มค่า “Worthy” หรือใช้ตัวย่อว่า “W” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 1 หมายถึง การคัดสรรสินค้าที่หลากหลายมีคุณภาพใช้งานได้จริง รูปลักษณ์สวยงาม ทันสมัย ในราคาที่คุ้มค่า พร้อมกับบริการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าได้อย่างสะดวกสบาย ถูกต้องและรวดเร็ว ประกอบไปด้วยตัวแปร 12 ตัวแปร

องค์ประกอบที่ 2 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 ได้ว่า การสร้างช่องทางในการสั่งซื้อและเที่ยวซื้อ “Online and On-site” หรือใช้ตัวย่อว่า “O” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 2 หมายถึง การมีช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการทั้งในรูปแบบการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์และการเลือกซื้อสินค้าที่หน้าร้านประกอบไปด้วยตัวแปร 9 ตัวแปร

องค์ประกอบที่ 3 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 3 ได้ว่า การเข้าถึงสินค้าและบริการ “Reachable Access” หรือใช้ตัวย่อว่า “R” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 3 หมายถึง การเข้าถึงสินค้าและบริการผ่านช่องทางทั้งในรูปแบบออนไลน์และออนไลน์ มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประกอบไปด้วยตัวแปร 11 ตัวแปร

องค์ประกอบที่ 4 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 4 ได้ว่า การใส่ใจทุกความผูกพันและความต้องการ “Kindness Care Approach” หรือใช้ตัวย่อว่า “K” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 4 หมายถึง การสร้างความผูกพันกับลูกค้าและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านค้า ประกอบไปด้วยตัวแปร 5 ตัวแปร

3. ผลการวิจัยแนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาทัศน์ อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม

จากวิธีการกำหนดแนวทางการตลาดด้วยการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยวิธีการการระดมสมอง ซึ่งชื่อและองค์ประกอบใหม่ที่ได้จะนำมาพัฒนาเป็นแนวทางการตลาดได้ โดยนำองค์ประกอบใหม่ที่ได้เข้าสู่กระบวนการระดมสมอง โดยนำองค์ประกอบใหม่ที่ได้เข้าสู่กระบวนการระดมสมองกับผู้ประกอบการและพนักงานร้านปัญญาทัศน์ 6 คน ซึ่งกระบวนการระดมสมองใช้ได้ตั้งแต่ 6-15 คน (De Bono, 1973) เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาทัศน์ อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม องค์ประกอบทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม มีการกำหนดเป็นแนวทางการตลาด “WORK” หรือส่งมอบความคุ้มค่าผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่ายด้วยความใส่ใจทุกระดับการทำงาน ซึ่งเป็นการนำตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวแรกของแต่ละชื่อองค์ประกอบมาใช้ในการตั้งเรียงกันเป็นแนวทาง สามารถอธิบายพัฒนาการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 58.177 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สามารถเสนอแนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 4 กิจกรรมดังนี้ (1) ชื่อครบจบคุ้ม (2) เพิ่มออนไลน์พัฒนาออนไลน์ (3) รับรู้เพื่อเข้าถึง (4) แบ่งปันความใส่ใจคืนกำไรให้สังคม

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายแนวทางการตลาดของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาทัศน์ อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม 4 องค์ประกอบ ได้ดังนี้

1. สินค้าและบริการที่มีความคุ้มค่า (Worthy) โดยนิยามองค์ประกอบที่ 1 หมายถึง การคัดสรรสินค้าที่หลากหลายมีคุณภาพใช้งานได้จริง รูปลักษณ์สวยงาม ทันสมัย ในราคาที่คุ้มค่า พร้อมกับบริการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงสินค้าได้อย่างสะดวกสบาย ถูกต้องและรวดเร็ว สอดคล้องกับ ประพนธ์ เล็กสุมา (2555) พบว่า กิจกรรมหลักของการดำเนินกิจการทางด้านการตลาด คือ ร้านค้าเน้นความหลากหลายและครบวงจรของสินค้า และการเลือกทำเลที่ตั้งใกล้กลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการใช้กลยุทธ์การตั้งราคาที่เข้าถึงได้ ทางด้านการจัดการ คือ จัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ และมีการแบ่งหน้าที่พนักงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้กิจการยังมีการให้ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้ากับพนักงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พรภรณ์ รจิตานนท์ และฉัตรวรวิทย์ องค์กรสิงห์ (2562) ที่พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจ เครื่องเขียน คือการบริการที่ดี จริงใจ ซื่อสัตย์ กับลูกค้า คุณภาพของสินค้า และการบริการเป็นสำคัญ การใช้กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความหลากหลายของสินค้า มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. การสร้างช่องทางในการสั่งซื้อและเที่ยวซื้อ (Online and On-site) หมายถึง การมีช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการทั้งในรูปแบบการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์และการเลือกซื้อสินค้าที่หน้าร้าน สอดคล้องกับ พิรดา โป๊ะลำพงษ์ (2562) พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดและการสร้างแบรนด์ เป็นสิ่งที่พัฒนามาจากการทำความเข้าใจ ความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค ทางแบรนด์จึงกำหนดจุดยืนในตลาดว่าจะเป็นแบรนด์ที่ต้องการมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและแบ่งปันประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับ มีความคุ้มค่าและจัดจำหน่ายสินค้านวัตกรรมใหม่ที่สามารถใช้ในชีวิตประจำวัน โดยเน้นความแตกต่างของสินค้า ในราคาที่ย่อมเยา จำหน่ายสินค้าทั้งทางออฟไลน์และออนไลน์ โดยมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ต้องการสร้างการรับรู้ และกระตุ้นให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเกิดการสั่งซื้อและกลับมาซื้อซ้ำ และเข้ากับไลฟ์สไตล์ของคนยุคใหม่ได้ และสอดคล้องกับ เบญจรัตน์ วังนาค (2559) พบว่ากลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Strategy) ต้องเน้นในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย มีการตั้งราคาที่ไม่สูงมากนัก นอกจากนั้นยังต้องมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับร้านค้าผ่านสื่อต่าง ๆ การทำกิจกรรม ลด แลก แจก แถม รวมไปถึง การมอบสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อ เช่น การซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น

3. การเข้าถึงสินค้าและบริการ (Reachable Access) หมายถึง การเข้าถึงสินค้าและบริการผ่านช่องทางทั้งในรูปแบบออนไลน์และออนไลน์ มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย สอดคล้องกับ ภัสสรภรณ์ ดีวัน (2556) พบว่าเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ คือ มีบริการปรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า มีระบบการชำระเงินและการทำสำเนาใบเงินสดที่สะดวก รวดเร็วและกระบวนการส่งสินค้า ตรวจนับสินค้า มีความแม่นยำ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ รวมถึงสอดคล้องกับ อนุสรณ์ ธีระเดชชูศักดิ์ (2553) พบว่าจากการคาดการณ์ยอดขายในปีที่ 1 ยอดขายเพิ่มขึ้นปีละร้อยละ 10 ทุก ๆ ปี นอกจากนี้ทางร้านยังเป็นศูนย์กลางของแหล่ง หนังสือ แบบเรียน เครื่องเขียน

ครบวงจร จากการสร้างการรับรู้กับทางลูกค้า และการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เพื่อให้เป็นที่จดจำของผู้บริโภค สร้างความคุ้นเคยกับกลุ่มผู้บริโภค สร้างความแตกต่างกับคู่แข่งใน บรรยากาศใหม่ ๆ ตลอดเวลา รวมไปถึงขณะ ดำเนินกิจการ ก็มีการปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้เข้ากับลักษณะของกิจการ เช่น การมีการส่งเสริมการขาย ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ การสร้างความต้องการของผู้บริโภคตลอดเวลา การนำสินค้าใหม่ ๆ มาแนะนำภายใน ร้าน เป็นต้น มณีวรรณ บรรลุศิลป์ (2561) พบว่า ความคิดเห็นตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ และด้านสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา คือ สินค้ามี ป้ายราคาที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรคือมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก

4. การใส่ใจทุกความผูกพันและความต้องการ (Kindness Care Approach) หมายถึง การสร้าง ความผูกพันกับลูกค้าและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านค้า สอดคล้องกับ ลลิตา พ่วงมหา (2561) พบว่า อิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านหนังสืออย่างมีนัยสำคัญ ดู อิทธิพลทางสังคมประกอบด้วยอิทธิพลจากครอบครัวและอิทธิพลจากเพื่อน นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพัน ลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีที่มีต่อตราสินค้าร้านหนังสือ และยังสอดคล้องกับ รศิกานต์ สุขสมกิจ (2560) พบว่าโบว์ติดของขวัญ ซึ่งเป็นสินค้าที่ผลิตเองและเป็นเอกลักษณ์ของทางร้าน เป็นกลยุทธ์ในการสร้าง กลุ่มลูกค้า และดึงความสนใจของผู้บริโภคให้เข้ามาจับจ่ายใช้สอยมากยิ่งขึ้น รวมถึงสอดคล้องกับ วิมลฤดี พันธุ์เชิด (2554) พบว่า การจัดสินค้าในราคาพิเศษเพื่อกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความสนใจซื้อ สินค้าหลายชิ้นมากกว่าซื้อชิ้นเดียว และมีการส่งเสริมการตลาดโดยจัดกิจกรรมการประกวดแนวคิด การประดิษฐ์ของขวัญ และกิจกรรมนอกสถานที่ต่าง ๆ เช่น สถานศึกษา เป็นต้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่ รู้จักในหมู่วัยรุ่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1. ผู้ประกอบการควรนำแนวทางการตลาด “WORK” ของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้ สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอลำปาง ไปใช้ในการพัฒนาตลาดของร้านต่อไป
2. ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานปัญญาภัณฑ์ อำเภอลำปาง ควรทำการประเมินผลแต่ละโครงการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามโครงการดังกล่าว

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

1. ควรพัฒนาแบบสอบถาม ที่เกิดจากองค์ประกอบใหม่ ไปใช้ในการประเมินผลแนวทางการตลาด
2. ควรนำองค์ประกอบใหม่ที่ได้ไปศึกษาในพื้นที่เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในเชิงกว้างของร้านค้าปลีกเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สามลดา.
- กิจจา ฤทธิขจร. (2551). *101 วิธีมองดี ความจำเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท ริดเดอร์ส ไตเจสท์ (ประเทศไทย) จำกัด.
- ซึ้งรองราย. (2562). *กลไกไทย จับมือ ออฟฟิศเมท หนุนเปิดแฟรนไชส์ร้านสะดวกซื้อเพื่อธุรกิจ ออฟฟิศเมท พลัส*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://cheechongruay.smartsme.co.th/content/24423>
- โซติมา สุเรนดิษฐ์. (2550). *โครงสร้างตลาดและพฤติกรรมการแข่งขันของธุรกิจแคทิกอรี คิลเลอร์ ประเภทเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานที่มีการสั่งซื้อแบบออนไลน์*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จามจุรีโปรดักท.
- เบญจรัตน์ วังนาค. (2559). *แผนธุรกิจความต้องการใช้บริการร้าน Multi-label Store และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้าน Multi-label Store*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/3702>
- ประกฤษฏิตยา ทักษิณ (2558). *สถิติขั้นสูงเพื่อการวิจัย: การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)*. ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประพนธ์ เล็กสุมา. (2555). *รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจค้าปลีกเครื่องเขียนของผู้ประกอบการรายย่อย ในเขตอำเภอเมืองนครปฐม*. มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2564, จาก https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=349835
- ปริญญช อภิบุญโยภาส. (2559). *การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในการวิจัยองค์การ. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 13(2), 38–39.*
- พรภรณ์ รจิตานนท์ และ ฉัตรวิญญ์ องค์กรสิงห์. (2562). *การปรับตัวของธุรกิจเครื่องเขียน จังหวัดเชียงใหม่*. Rangsit Graduate Research Conference: RGRC (ปี 14, น. 0012–0022). สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://110.164.130.168/index.php/rgrc/article/view/1400>
- พริดา โปะลำพงษ์. (2562). *แผนธุรกิจร้านเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564, จาก https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=562061&query

- ภัสสรารณ ดีวัน. (2556). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อวัสดุทางการศึกษาในร้านค้าศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ สาขาราชดำเนิน. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 7(14), 53–61.
- มณีวรรณ บรรลุศิลป์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกดั้งเดิม (ร้านโชห่วย). *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 8(2), 1–15.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน. *การประชุมวิชาการสถิติและสถิติประยุกต์ ฉบับที่ 11*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รศิกานต์ สุขสมกิจ. (2560). แผนธุรกิจร้านเครื่องเขียน เดอะริช กิฟช็อป. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/2684>
- ลลิตา พ่วงมหา. (2561). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในตราสินค้าร้านหนังสือ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://localhost/xmlui/handle/123456789/1477>
- วิมลฤดี พันธุ์ชูชาติ. (2554). แผนธุรกิจ gift by yourself. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2564, จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/436>
- สำนักงานสถิติจังหวัดมหาสารคาม. (2563). สำนักงานสถิติจังหวัดมหาสารคาม. (รายงานสถิติจังหวัด พ.ศ. 2563). สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564, จาก http://mahasarakham.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=581:mkreport2563&catid=120&Itemid=716
- อนุสรณ์ ธีระเดชชูศักดิ์. (2553). แผนธุรกิจร้านดีจังศึกษาภัณฑ์ คลอง 3. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/531>
- อารยา องค์เอี่ยม และ พงศ์ธรา วิจิตเวชไพศาล. (2561). การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย. *วิสัยทัศน์*, 44(1), 36–42.
- Burns, R. B. (2000). *Introduction to research methods* (4th ed). London: SAGE.
- Comrey, A. L., and Lee, H. B. (2013). *A First Course in Factor Analysis*. Hove, East Sussex, England: Psychology Press.
- De Bono, E. (1973). *Lateral thinking: Creativity step by step*. New York: Harper Colophon Books.
- Kim, J.-O., and Mueller, C. W. (1978). *Factor Analysis: Statistical Methods and Practical Issues*. California: SAGE
- Wiersma, W. (2000). *Research Methods in Education: An Introduction*. Boston: Allyn and Bacon.

แนวทางการตลาดโรงงานน้ำแข็งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย

The Marketing Guidelines to Ice Factory of Thai Sequence Supply Limited
Partnership, Northeastern Region of Thailand

ปัญญาสิฐ ผาสุขธรรม¹ และ รุจิรัตน์ พัฒนถาบุตร²

Panyasit Phasuktham¹ and Ruchirat Patanathabutr²

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²อาจารย์ที่ปรึกษา ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อีเมล: Panyasit_ph@kkumail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

26 มิถุนายน 2564

3 ตุลาคม 2564

14 ตุลาคม 2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบการตลาดของโรงงานน้ำแข็งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย นิยามและให้ความหมายองค์ประกอบการตลาดของโรงงานน้ำแข็งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย และกำหนดแนวทางการตลาดของโรงงานน้ำแข็งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ซึ่งมีวิธีการศึกษาโดยใช้การวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบกึ่งโครงสร้างเพื่อหาตัวแปรสังเกตได้ การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน และใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อจำแนกองค์ประกอบ ด้วยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 324 คนจากการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 30 ไปจนถึง 40 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ย 15,000 บาท จนถึง 20,000 บาท วงเงินที่ใช้บริโภคน้ำแข็งอยู่ที่ต่ำกว่า 200 บาทต่อสัปดาห์ ซึ่งสามารถจำแนกองค์ประกอบของแนวทางการตลาดโรงงานน้ำแข็งได้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความเป็นมาตรฐานของโรงงานน้ำแข็ง (Standardize ice factory) ใช้ตัวย่อว่า “S” (2) ลูกค้ารับรู้สามารถเข้าถึงตัวสินค้าได้ง่ายขึ้น (Easy to access) ใช้ตัวย่อว่า “E” (3) การตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (Quick respond) ใช้ตัวย่อว่า “Q” (4) คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าจะได้รับ (Utmost benefits) ใช้ตัวย่อว่า “U” (5) การบริการพิเศษ (Exclusive services) ใช้ตัวย่อว่า “E” (6) การเจรจาต่อรองกับลูกค้า (Negotiate deal) ใช้ตัวย่อว่า “N” (7) ลูกค้ารับรู้ถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้น (Customer Value added) ใช้ตัวย่อว่า “C” (8) การให้บริการกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ (Expertise services) ใช้ตัวย่อว่า “E” โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายแนวทางการตลาดของ

โรงงานน้ำแข็ง ได้ร้อยละ 58.6114 และนำองค์ประกอบที่ได้มากำหนดเป็นแนวทาง “SEQUENCE” โดยให้นิยามว่า น้ำแข็งมาตรฐานบริการโดนใจ สำหรับเป็นแนวทางการตลาดของโรงงานน้ำแข็งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย จำนวน 8 แนวทาง

คำสำคัญ: แนวทางการตลาด, องค์ประกอบการตลาด, โรงงานน้ำแข็ง, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the marketing components of Ice factory of Thai sequence supply Limited Partnership, Northeastern Region of Thailand, definition and meaning of the components, and guidelines of Ice factory of Thai sequence supply Limited Partnership, Northeastern Region of Thailand. The study methods were documentary research, semi-structured Interview to find observable variable, and exploratory factor analysis to classify the components. The data was collected from 324 peoples. The study showed that most respondents were male, aged 30 years to 40 years with secondary education, average income per month from 15,000 up to 20,000 baht and consumption limit were less than 200 baht per week. The result of this study showed the following eight components, (1) Standardize ice factory (2) Easy to access (3) Quick respond (4) Utmost benefits (5) Exclusive services (6) Negotiate deal (7) Customer Value added and (8) Expertise services, presented as a concept “SEQUENCE”. All components explained 58.6114 percent of marketing guidelines of Ice factory and were applied as marketing guidelines of Ice factory of Thai sequence supply Limited Partnership, Northeastern Region of Thailand consisting of 8 guidelines.

Keywords: Marketing Guidelines, Marketing components, Ice factory, Northeastern Region of Thailand.

บทนำ

ด้วยลักษณะทางกายภาพของประเทศไทย มีสภาพภูมิอากาศที่ร้อนชื้นตลอดทั้งปี น้ำแข็งจึงเป็นหนึ่งในทางเลือกในการบรรเทาความรู้สึกร้อนได้เป็นอย่างดี ซึ่ง “น้ำแข็ง” เป็นสิ่งที่นิยมของคนไทยมาเป็นเวลานานเนื่องจากมีส่วนช่วยในการดับกระหายและคลายร้อน (ธรา มะลัยจันทร์, 2558)

ในปัจจุบันจำนวนของผู้ประกอบการเดิมที่ดำเนินกิจการอยู่ในอุตสาหกรรมน้ำแข็งมีจำนวนไม่มากแต่มีการแข่งขันที่สูงมาก เนื่องจากมีการขยายสาขาของเจ้าของธุรกิจที่มีอยู่เดิมในอุตสาหกรรมน้ำแข็งของแต่ละเจ้า ทำให้มีการจัดโปรโมชั่น หรือมีการตัดราคา เพื่อทำให้บริษัทของตนเองมีความได้เปรียบในการแข่งขันและด้วยความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้มีโอกาสในการเพิ่มยอดขายให้เพียงพอต่อความต้องการของ

ลูกค้าที่เพิ่มขึ้นได้ และเนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นทำให้โรงน้ำแข็งที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมมีการแข่งขันที่มากขึ้นเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด

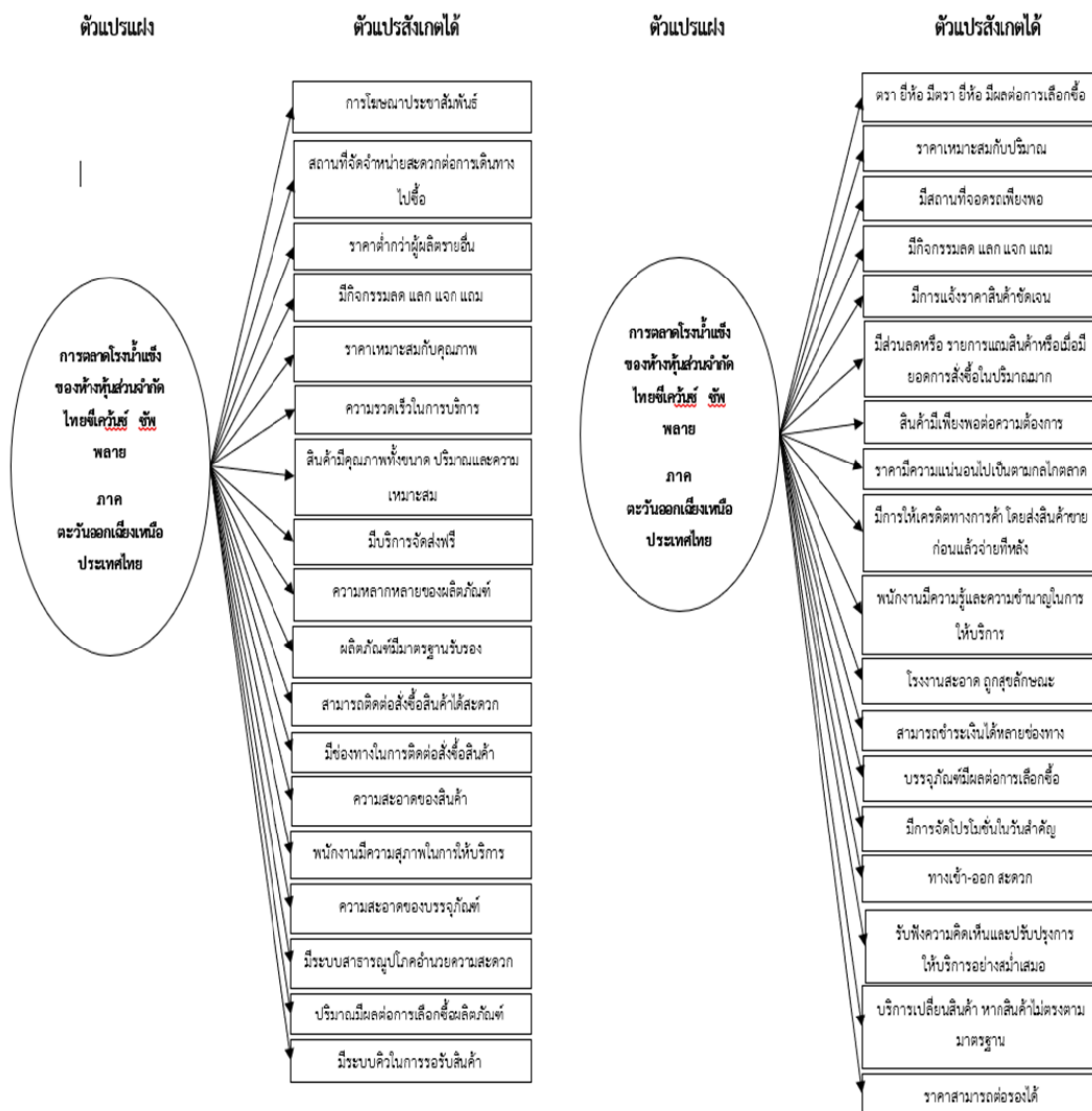
ซึ่งในปัจจุบันหลังจากเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 อุตสาหกรรมอาหารจัดเป็นกลุ่มธุรกิจที่ฟื้นตัวแล้วเนื่องจากมีรายได้ธุรกิจปี 2564 สูงกว่าปี 2562 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า and TMB Analytics, 2564) ดังนั้นในฐานะหุ้นส่วนของ หจก. ไทยซีเควันซ์ ซีฟพลาย จึงต้องการกำหนดแนวทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่เพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการตลาดโรงน้ำแข็งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควันซ์ ซีฟพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย
2. เพื่อนิยามชื่อและให้ความหมายขององค์ประกอบการตลาดโรงน้ำแข็งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควันซ์ ซีฟพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย
3. เพื่อกำหนดแนวทางการตลาดโรงน้ำแข็งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควันซ์ ซีฟพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาแนวทางการตลาดของโรงน้ำแข็งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควันซ์ ซีฟพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้ ตัวแปรแฝง (Latent Variable) ตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบผสม (Mixed Method) โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA)

การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อกำหนดจำนวนตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงที่วิจัย

จากการวิจัยเอกสาร หรือ การศึกษาข้อมูลเอกสารต่างๆเกี่ยวกับธุรกิจโรงน้ำแข็งและแนวทางการตลาดของธุรกิจเชิงคุณภาพ เพื่อค้นหาตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง สรุปได้ตัวแปรสังเกตได้จำนวน 36 ตัวแปร และจากการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มี

ความรู้ มีประสบการณ์และเข้าใจธุรกิจโรงน้ำแข็งเป็นอย่างดีทั้งหมด 12 คน ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่สำคัญของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน มาสรุปประเด็นสำคัญ เพื่อนำมาแจกแจงความถี่ โดยแสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปความถี่ตัวแปรสังเกตได้ขององค์ประกอบแนวทางการตลาดของโรงน้ำแข็ง

ลำดับ	องค์ประกอบ	ความถี่ สะสม	ลำดับ	องค์ประกอบ	ความถี่ สะสม
1	มีกิจกรรมลด แลก แจก แถม	12	9	มีการแจ้งราคาสินค้าชัดเจน	12
2	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	12	10	โรงงานสะอาด ถูกสุขลักษณะ	12
3	ความรวดเร็วในการบริการ	12	11	บรรจุภัณฑ์มีผลต่อการเลือกซื้อ	12
4	มีบริการจัดส่งฟรี	12	12	ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์	12
5	ผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานรับรอง	12	13	มีการจัดโปรโมชั่นในวันสำคัญ	12
6	ความสะอาดของสินค้า	12	14	ราคาสามารถต่อรองได้	12
7	ราคาเหมาะสมกับปริมาณ	12	15	มีระบบคิวในการรอรับสินค้า	12
8	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	12	16	ทางเข้า-ออก สะดวก	12
17	สถานที่จัดจำหน่ายสะดวกต่อการ เดินทางไปซื้อ	12	27	สามารถชำระเงินได้หลายช่องทาง	12
18	ราคาต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ผลิต รายอื่น	12	28	มีระบบสาธารณูปโภคอำนวยความสะดวก	12
19	สินค้ามีคุณภาพทั้งขนาด ปริมาณและ ความเหมาะสม	12	29	ปริมาณมีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์	12
20	สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าได้สะดวก	12	30	ราคามีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์	12
21	มีช่องทางในการติดต่อสั่งซื้อสินค้า	12	31	รับฟังความคิดเห็นและปรับปรุงการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	12
22	พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ	12	32	บริการเปลี่ยนสินค้า หากสินค้าไม่ตรง ตามมาตรฐาน	12
23	มีส่วนลดหรือ รายการแถมสินค้าหรือ เมื่อมียอดการสั่งซื้อในปริมาณมาก	12	33	ราคามีความแน่นอนไปเป็นตามกลไก ตลาด	12
24	สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ	12	34	ตรา ยี่ห้อ มีผลต่อการเลือกซื้อ	10
25	มีการให้เครดิตทางการค้า โดยส่งสินค้า ขายก่อนแล้วจ่ายทีหลัง	12	35	การโฆษณาประชาสัมพันธ์	9
26	พนักงานมีความรู้และความชำนาญใน การให้บริการ	12	36	ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์	8

การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

การกำหนดกลุ่มของตัวอย่างที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าน้ำแข็งที่มีการบริโภคเป็นประจำ ประมาณ 5-7 ครั้ง ใน 1 สัปดาห์ ซึ่งต้องรู้จักผลิตภัณฑ์น้ำแข็งของ หจก.ไทย

ซีเควินซ์ ซัพพลาย เป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป จำนวน 324 คน ซึ่งมีความเหมาะสมในระดับดี การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลจึงมีความสมบูรณ์ (Comrey & Lee, 1992)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Survey) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคน้ำแข็งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย ประกอบไปด้วย 5 คำถาม คือ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาโดยพื้นฐาน รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ย และวงเงินในการใช้บริโภคต่อสัปดาห์ โดยจะเป็นคำถามปลายปิดที่สามารถเลือกได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกบริโภคน้ำแข็งประกอบไปด้วยคำถาม 36 ข้อ เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ เมื่อทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.500 (อารยา องค์กรเยี่ยม และพงศ์ธรา วิจิตเวชไพศาล, 2561) จึงสามารถนำไปใช้เก็บแบบสอบถามต่อไปได้

วิธีรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกแบบเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ทั้งหมดจำนวน 324 ราย ในการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบ่งจำนวนของแบบสอบถามออกเป็นสัดส่วนเปอร์เซ็นต์ต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมด โดยแบ่งออกเป็น 4 พื้นที่ ดังนี้ สาขาจังหวัดร้อยเอ็ดและกาฬสินธุ์ จำนวน 100 ชุดต่อสาขา คิดเป็น 60 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด และสาขาอำเภอโพธิ์ชัยและอำเภอยางชุมน้อย จำนวน 62 ชุดต่อสาขา คิดเป็น 40 เปอร์เซ็นต์ต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมด โดยผู้วิจัยได้ทำการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม จะต้องมียุติตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการบริโภคน้ำแข็งเป็นประจำ ประมาณ 5-7 ครั้ง ใน 1 สัปดาห์ ซึ่งต้องรู้จักผลิตภัณฑ์น้ำแข็งของ หจก.ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย เป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป สำหรับช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2564 - วันที่ 30 มิถุนายน 2564 รวมเป็นระยะเวลา 1 เดือน

วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจตรวจสอบว่าองค์ประกอบรวมทุกตัวมีความสัมพันธ์กันหรือเป็นอิสระต่อกัน

ผลการตรวจสอบข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยการใช้ KMO พบว่าค่า KMO มีค่าเท่ากับ 0.906 ซึ่งมากกว่า 0.60 (Burns, 1990) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 36 ตัวแปรนั้น มีความเหมาะสมเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. องค์ประกอบของการตลาดโรงน้ำแข็งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย

1.1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตอบปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการตลาดของโรงน้ำแข็งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 30 ปี - ไม่เกิน 40 ปี และตั้งแต่ 18 ปี - ไม่เกิน 30 ปี จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาท - ไม่เกิน 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,000 บาท - ไม่เกิน 25,000 บาท วงเงินที่ใช้บริโภคน้ำแข็ง ต่อสัปดาห์ โดยประมาณ อยู่ที่ ต่ำกว่า 200 บาทต่อสัปดาห์

1.2 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในการลดจำนวนองค์ประกอบการตลาดของโรงงานน้ำแข็งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ชัฟพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทยจาก 36 องค์ประกอบ เหลือ 8 องค์ประกอบดังนี้

ตารางที่ 2 องค์ประกอบที่ 1

องค์ประกอบที่ 1	Factor Loading	องค์ประกอบที่ 1	Factor Loading
มีบริการจัดส่งฟรี	0.714	ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์	0.525
ผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานรับรอง	0.649	ความสะอาดของสินค้า	0.460
สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าได้สะดวก	0.636	มีการแจ้งราคาสินค้าชัดเจน	0.386
มีช่องทางในการติดต่อสั่งซื้อสินค้า	0.566	พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ	0.341
สินค้านี้มีคุณภาพทั้งขนาด ปริมาณและความเหมาะสม	0.542	พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ	0.341

ตารางที่ 3 องค์ประกอบที่ 2

องค์ประกอบที่ 2	Factor Loading
ปริมาณมีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์	0.661
ราคามีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์	0.635
มีระบบสาธารณูปโภคอำนวยความสะดวก	0.583
ความรวดเร็วในการบริการ	0.573
ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์	0.526
โรงงานสะอาด ถูกสุขลักษณะ	0.410

ตารางที่ 4 องค์ประกอบที่ 3

องค์ประกอบที่ 3	Factor Loading
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	0.743
มีกิจกรรมลด แลก แจก แถม	0.680
สถานที่จัดจำหน่ายสะดวกต่อการเดินทางไปซื้อ	0.548
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	0.546
ราคาต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ผลิตรายอื่น	0.534

ตารางที่ 5 องค์ประกอบที่ 4

องค์ประกอบที่ 4	Factor Loading
สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการ	0.704
ราคามีความแน่นอนไปเป็นตามกลไกตลาด	0.657
มีการให้เครดิตทางการค้า โดยส่งสินค้าขายก่อนแล้วจ่ายทีหลัง	0.594
มีส่วนลดหรือ รายการแถมสินค้าหรือเมื่อมียอดการสั่งซื้อในปริมาณมาก	0.558

ตารางที่ 6 องค์ประกอบที่ 5

องค์ประกอบที่ 5	Factor Loading
รับฟังความคิดเห็นและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	0.684
บริการเปลี่ยนสินค้า หากสินค้าไม่ตรงตามมาตรฐาน	0.676
ราคาสามารถต่อรองได้	0.577
ทางเข้า-ออก สะดวก	0.486
มีระบบคิวในการรอรับสินค้า	0.431

ตารางที่ 7 องค์ประกอบที่ 6

องค์ประกอบที่ 6	Factor Loading
บรรจุภัณฑ์มีผลต่อการเลือกซื้อ	0.702
สามารถชำระเงินได้หลายช่องทาง	0.648
มีการจัดโปรโมชั่นในวันสำคัญ	0.535

ตารางที่ 8 องค์ประกอบที่ 7

องค์ประกอบที่ 7	Factor Loading
ตรา ยี่ห้อ มีผลต่อการเลือกซื้อ	0.710
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	0.660
ราคาเหมาะสมกับปริมาณ	0.575

ตารางที่ 9 องค์ประกอบที่ 8

องค์ประกอบที่ 8	Factor Loading
พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ	0.702

2. ผลการศึกษาเพื่อนิยามและให้ความหมายองค์ประกอบการตลาดโรงน้ำแข็งของ ห้างหุ้นส่วน จำกัด ไทยซีเครັນซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย

องค์ประกอบที่ 1 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ได้ว่า ความเป็นมาตรฐานของโรงงานน้ำแข็ง (Standardize ice factory) หรือใช้ตัวย่อว่า “S” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 1 หมายถึง การควบคุมคุณภาพโดยรวมของโรงน้ำแข็งให้อยู่ในมาตรฐานที่กำหนด และตัวผลิตภัณฑ์จะต้องผ่านการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานทางด้านอาหาร ในด้านการบริการจะมีทีมงานคอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในมาตรฐานทั้งการผลิต และการบริหารของโรงงานน้ำแข็ง ประกอบไปด้วย 9 ตัวแปร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายการตลาดของโรงน้ำแข็งได้ร้อยละ 31.809

องค์ประกอบที่ 2 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 ได้ว่า การทำให้ลูกค้ารับรู้และสามารถเข้าถึงตัวสินค้าได้ง่ายขึ้น (Easy to access) หรือใช้ตัวย่อว่า “E” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 2 หมายถึง การสร้างความรับรู้ให้กับลูกค้า โดยการให้บริการที่รวดเร็วซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในการให้บริการ ประกอบไปด้วย 5 ตัวแปร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายการตลาดของโรงน้ำแข็งได้ร้อยละ 5.202

องค์ประกอบที่ 3 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 3 ได้ว่า การตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (Quick respond) หรือใช้ตัวย่อว่า “Q” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 3 หมายถึง การให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยมีสถานที่จัดจำหน่ายที่เข้าถึงได้ง่าย และยังมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว และมีทีมงานไว้คอยรับบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ประกอบไปด้วย 5 ตัวแปร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายการตลาดของโรงน้ำแข็งได้ร้อยละ 4.704

องค์ประกอบที่ 4 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 4 ได้ว่า การคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าจะได้รับ (Utmost benefits) หรือใช้ตัวย่อว่า “U” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 4 หมายถึง การคำนึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้ง ไม่ว่าจะเป็นตัวผลิตภัณฑ์ หรือในด้านการบริการก็ตาม จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับก่อนเสมอ ซึ่งจะทำให้เป็นสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะเป็นการสร้าง

ความประทับใจให้กับลูกค้า ประกอบไปด้วย 4 ตัวแปร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายการตลาดของโรงงานฯ ได้ร้อยละ 4.086

องค์ประกอบที่ 5 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 5 ได้ว่า การบริการพิเศษ (Exclusive services) หรือใช้ตัวย่อว่า “E” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 5 หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการจะต้องรู้สึกถึงความพิเศษที่ทางบริษัทได้มอบให้ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความประทับใจให้กับลูกค้า ประกอบไปด้วย 5 ตัวแปร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายการตลาดของโรงงานฯ ได้ร้อยละ 3.817

องค์ประกอบที่ 6 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 6 ได้ว่า การเจรจาต่อรองกับลูกค้า (Negotiate deal) หรือใช้ตัวย่อว่า “N” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 6 หมายถึง การที่ลูกค้าสามารถเจรจาต่อรองกับทางบริษัทได้ ไม่ว่าจะเป็นการต่อรองในเรื่องราคา หรือ ลักษณะการชำระเงินค่าสินค้า เป็นต้น ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายการตลาดของโรงงานฯ ได้ร้อยละ 3.557

องค์ประกอบที่ 7 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 7 ได้ว่า การทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้น (Customer Value added) หรือใช้ตัวย่อว่า “C” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 7 หมายถึง การเพิ่มคุณค่าให้กับนิยามลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ทั้งในตัวตราผลิตภัณฑ์ และการบริการ ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายการตลาดของโรงงานฯ ได้ร้อยละ 3.219

องค์ประกอบที่ 8 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 8 ได้ว่า การให้บริการกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ (Expertise services) หรือใช้ตัวย่อว่า “E” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 8 หมายถึง การให้บริการลูกค้าโดยทีมงานที่มีความชำนาญและเป็นมืออาชีพ เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจและเชื่อมั่นในการให้บริการ ประกอบไปด้วย 1 ตัวแปร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายการตลาดของโรงงานฯ ได้ร้อยละ 2.997

3. ผลการศึกษาแนวทางการตลาดโรงงานฯ ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควันซ์ ซีพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย

องค์ประกอบทางการตลาดของโรงงานฯ ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควันซ์ ซีพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย มีการกำหนดเป็นแนวทางการตลาด “SEQUENCE” หรือน้ำแข็งมาตรฐานบริการโดนใจ ซึ่งเป็นการนำตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวแรกของแต่ละชื่อองค์ประกอบมาใช้ในการตั้งเรียงกันเป็นแนวทาง สามารถอธิบายพัฒนาการตลาดของโรงงานฯ ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควันซ์ ซีพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ได้ร้อยละ 58.6114 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สามารถเสนอแนวทางการตลาดของโรงงานฯ ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควันซ์ ซีพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ประกอบด้วย 8 กิจกรรมดังนี้ (1) การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการคงไว้ซึ่งมาตรฐานการผลิต (2) สร้างการรับรู้และเข้าถึงได้ง่าย (3) การบริการที่รวดเร็ว (4) มอบประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า (5) บริการพิเศษ เพื่อสร้างความประทับใจ (6) การพูดคุยหรือต่อรองเพื่อให้ได้การบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า (7) คุณค่าที่มากกว่าที่คาดหวัง (8) เพิ่มความสามารถและความชำนาญในการให้บริการลูกค้า

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายแนวทางการพัฒนาการตลาดโรงน้ำแข็งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควันซ์ ชัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย 8 แนวทาง ได้ดังนี้

1. ความเป็นมาตรฐานของโรงงานน้ำแข็ง (Standardize ice factory) โดยนิยามองค์ประกอบที่ 1 หมายถึง การควบคุมคุณภาพโดยรวมของโรงน้ำแข็งให้อยู่ในมาตรฐานที่กำหนด และตัวผลิตภัณฑ์จะต้องผ่านการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานทางด้านอาหาร ในด้านการบริการจะมีทีมงานคอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในมาตรฐานทั้งการผลิต และการบริหารของโรงงานน้ำแข็ง สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทิสา ศิริสุนทร (2559) ที่ได้มีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า คุณภาพและความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ ความสะอาดของกระบวนการผลิต การผ่านการรับรองมาตรฐานจากสถาบันสาธารณสุขที่ได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือ จะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือของแบรนด์ผู้ให้ได้

2. การทำให้ลูกค้ารับรู้และสามารถเข้าถึงตัวสินค้าได้ง่ายขึ้น (Easy to access) โดยนิยามองค์ประกอบที่ 2 หมายถึง การสร้างความรับรู้ให้กับตัวลูกค้า โดยการให้บริการที่รวดเร็วซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในการให้บริการ สอดคล้องกับ ธรา มะลัยจันทร์ (2558) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง แผนธุรกิจโรงน้ำแข็งหลอดปลอดสาร ในพื้นที่อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า การโทรสั่งน้ำแข็งได้มีผลต่อการเลือกซื้อน้ำแข็ง การโทรสั่งน้ำแข็งเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ จึงสามารถนำมาเป็นกลยุทธ์ในการสร้างช่องทางการเข้าถึงกันได้ง่ายขึ้น

3. การตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (Quick respond) โดยนิยามองค์ประกอบที่ 3 หมายถึง การให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว โดยมีสถานที่จัดจำหน่ายที่เข้าถึงได้ง่าย และยังมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว และมีทีมงานไว้คอยรับบริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับ ธรา มะลัยจันทร์ (2558) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง แผนธุรกิจโรงน้ำแข็งหลอดปลอดสาร ในพื้นที่อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความรวดเร็วในการส่งน้ำแข็งเป็นหนึ่งในความพอใจที่จะเลือกซื้อน้ำแข็ง

4. การคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าจะได้รับ (Utmost benefits) โดยนิยามองค์ประกอบที่ 4 หมายถึง การคำนึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้ง ไม่ว่าจะเป็นตัวผลิตภัณฑ์ หรือในด้านการบริการก็ตาม จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับก่อนเสมอ ซึ่งจะทำให้เป็นสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะเป็นการสร้างสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า สอดคล้องกับ ไกรสิทธิ์ ตั้งสุระเสียงกุล (2558) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำของผู้บริโภคน้ำแข็ง ในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การมีส่วนลดในกรณีที่ซื้อในปริมาณมากมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำแข็ง

5. การบริการพิเศษ (Exclusive services) โดยนิยามองค์ประกอบที่ 5 หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ จะต้องรู้สึกถึงความพิเศษที่ทางบริษัทได้มอบให้ ซึ่งจะเป็นการสร้างสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า สอดคล้องกับ ไกรสิทธิ์ ตั้งสุระเสียงกุล (2558) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อการซื้อซ้ำของผู้บริโภคน้ำแข็ง ในอำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การตั้งโรงงานน้ำแข็งอยู่ในทำเลที่สะดวกและมีทางเข้า-ออก สะดวก มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อน้ำแข็ง

6. การเจรจาต่อรองกับลูกค้า (Negotiate deal) โดยนิยามองค์ประกอบที่ 6 หมายถึง การที่ลูกค้าสามารถเจรจาต่อรองกับทางบริษัทได้ ไม่ว่าจะเป็นการต่อรองในเรื่องราคา หรือ ลักษณะการชำระเงินค่าสินค้า เป็นต้น สอดคล้องกับ ธรา มะลัยจันทร์ (2558) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง แผนธุรกิจโรงงานน้ำแข็งปลอดสาร ในพื้นที่อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยทางด้านราคามีผลต่อการเลือกซื้อน้ำแข็งเนื่องจากใช้ต้นทุนในการผลิตที่ต่ำ จึงสามารถทำให้ขายในราคาที่ลูกค้าต้องการได้

7. การทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้น (Customer Value added) โดยนิยามองค์ประกอบที่ 7 หมายถึง การเพิ่มคุณค่าให้กับนิยามลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ทั้งในตัวตราผลิตภัณฑ์ และการบริการ สอดคล้องกับ ไกรสิทธิ์ ตั้งสุรัสวดี (2558) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำของผู้บริโภคน้ำแข็ง ในอำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อน้ำแข็ง

8. การให้บริการกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ (Expertise services) โดยนิยามองค์ประกอบที่ 8 หมายถึง การให้บริการลูกค้าโดยทีมงานที่มีความชำนาญและเป็นมืออาชีพ เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจและเชื่อมั่นในการให้บริการ สอดคล้องกับ กานต์ชนก ทรงเจริญ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แผนธุรกิจโรงงานน้ำแข็งกันยารวีร์ พบว่า ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่ดีในการให้บริการลูกค้า เช่น พนักงานมีความสุภาพ มีมารยาทและเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ เป็นการส่งมอบความน่าเชื่อถือทำให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจได้อย่างปลอดภัยในการได้รับบริการ โดยองค์ประกอบรวมทั้งหมดสามารถอธิบายการตลาดโรงงานน้ำแข็ง ได้ร้อยละ 58.6114

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1. ทางผู้ประกอบการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ควรนำแนวทางการตลาด “SEQUENCE” ไปใช้ทางการตลาด โดยผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการตลาดกับทีมบริหาร ซึ่งได้รับการยอมรับและจะนำไปทดลองใช้ในปี 2564 – 2565

2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ควรทำการประเมินผลเป็นรายไตรมาส เพื่อติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควินซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ควรนำองค์ประกอบ 8 องค์ประกอบที่ได้ นำไปพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อนำไปประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อแนวทางการตลาดดังกล่าว

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

ควรรำองค์ประกอบใหม่ 8 องค์ประกอบไปใช้ในการพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคน้ำแข็ง ตามแนวทาง “SEQUENCE” ในพื้นที่อื่น เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในเชิงกว้าง

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า and TMB Analytics. (2564). เจาะแนวโน้มธุรกิจไทยปี 2564. จาก <https://www.ttbbank.com/archive/en/newsroom/news/pr/view/TMBA-Thai-business-trends2021.html>
- กานต์ชนก ทรงเจริญ. (2558). แผนธุรกิจโรงน้ำแข็งกันยาวิร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 จาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2952>
- ไกรสิทธิ์ ตั้งสุระเสียงกุล. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำของผู้บริโภค กรณีศึกษา: โรงน้ำแข็งตั้งสุระเสียงไอซ์ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- จันทิสา ศิริสุนทร. (2559). ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 จาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2223>
- ธรา มะลัยจันทร์. (2558). แผนธุรกิจโรงน้ำแข็งปลอดสาร. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 จาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2608>
- อารยา องค์เอี่ยม และ พงศ์ธรา วิจิตเวชไพศาล. (2561). การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย. *วิสัยยุทธศาสตร์*, 44(1), 36-42.
- Comrey, A.L., and Lee, H.B. (1992). *A first Course in Factor Analysis*. (2nd ed). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์การสร้างแตกต่างของธุรกิจบริการ Service Innovation: Differentiation Strategy of Service Business

มนษิรดา ทองเกิด

Monsirada Thongkerd

¹สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

อีเมล: monsirada_th@rmutto.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

16 สิงหาคม 2564

28 ตุลาคม 2564

4 พฤศจิกายน 2564

บทคัดย่อ

นวัตกรรมบริการถือเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่ง ที่สร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ พบว่า ในองค์กรธุรกิจปัจจุบัน มักจะมีการสร้างสิ่งใหม่ ความคิดใหม่ สิ่งแปลกใหม่ ด้วยวิธีการใหม่ๆ เพื่อตอบ โจทย์คำว่า นวัตกรรมบริการ ให้กลายเป็นจุดเด่น และสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการ ซึ่งสามารถพัฒนาให้เกิดความแตกต่างและตอบโจทย์กับทุกธุรกิจให้อยู่รอด และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ดังนั้น สามารถสรุปประเด็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ ที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาเป็นกลยุทธ์ คือ (1) นวัตกรรมพัฒนาองค์กรธุรกิจ ประกอบด้วย รูปแบบของรายได้และกำไร การจัดการภายในองค์กร และพันธมิตรและเครือข่ายธุรกิจ (2) นวัตกรรมพัฒนาสินค้าและบริการ ประกอบด้วย คุณสมบัติของสินค้าและบริการ และระบบนิเวศทางธุรกิจ (3) นวัตกรรมบริการกับลูกค้า ประกอบด้วย การสร้างภาพลักษณ์ การเข้าถึงลูกค้า และบริการเสริม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นกลยุทธ์ เพื่อให้ลูกค้าที่รับบริการด้วยเทคนิคต่างๆ สามารถสร้างความแตกต่างด้วยนวัตกรรมบริการ และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการ, กลยุทธ์การสร้างแตกต่าง

ABSTRACT

Service Innovation is another strategy that makes a difference in the service business for today's business organizations. There are always new things, new ideas, new ways to answer the word "Service Innovation" for becoming the prominent process and for presenting a difference of products and services which can be developed to meet every business in long term process. Therefore, we can summarize

the strategic issues for differentiating the service business and the most important and necessary strategies are: (1) business organization developmental innovation which consists of revenue and profit model, internal management and alliances and business networks, (2) product and service innovation development that consists of product and service features and business ecosystem, and (3) customer service innovation consists of creating an image, customer access and additional services which are strategies that customers who receive services with different techniques can make a difference with service innovation and lead to the real practice.

Keywords: Service Innovation, Differentiation Strategy

บทนำ

ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจการแลกเปลี่ยนสินค้าที่ไม่เป็นตัวตนมีรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความพึงพอใจและความคาดหวัง มักจะถูกบริโภคไปพร้อมกับการที่ผลิตขึ้นมา เช่นธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการรักษาพยาบาล ธุรกิจเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจเกี่ยวกับที่พักอาศัย ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ธุรกิจให้บริการความงาม ธุรกิจเกี่ยวกับพลาสมาธุรกิจการศึกษา ธุรกิจบันเทิงเริงรมย์ ธุรกิจเกี่ยวกับการเงินและการธนาคาร และธุรกิจสปา เป็นต้น เนื่องจากธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ไม่มีตัวตนสินค้าสัมผัสโดยประสาทสัมผัสไม่ได้ คุณภาพของการบริการจะเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติของผู้บริหารที่ต้องทราบความต้องการของลูกค้าที่มีอยู่อย่างไม่จำกัด ซึ่งแต่ละรายก็มีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป ซึ่งในปัจจุบันโลกเรามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง การบริการเองเช่นกันก็มีระดับการแข่งขันสูง ความรับผิดชอบและความจริงใจมีความสำคัญต่อธุรกิจบริการ ทำให้ต้องมีการพัฒนาให้เกิดความทันสมัย และสามารถใช้ประโยชน์ได้จริงที่เรียกว่า “นวัตกรรม”

นวัตกรรมเป็นแนวคิด หรือการกระทำใหม่ๆ สิ่งแปลกใหม่ ความคิดใหม่ การสร้างสิ่งใหม่ขึ้นมา หรือการทำให้สิ่งต่างๆ โดยมีการใช้วิธีการใหม่ๆ ซึ่งในธุรกิจปัจจุบันมีการคิดและกระทำสิ่งใหม่ๆ หรือต้องการคิดค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่แทนสิ่งเดิมอยู่อย่างสม่ำเสมอ เรียกว่า นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบธุรกิจบริการอย่างกว้างขวาง นวัตกรรมบริการ ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญทางธุรกิจที่นำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน โดยนวัตกรรมบริการ เป็นการนำนวัตกรรมมาพัฒนา และปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยเน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วใน

การเข้ารับบริการ ส่วนประโยชน์ของนวัตกรรมบริการในเชิงการประกอบธุรกิจ คือ การสร้างความแตกต่างในการบริการเพื่อนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

Schumpeter (1934) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมที่มีบทบาทความจำเป็นต่อการพัฒนา และการเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจเป็นคนแรก โดย Schumpeter ให้ความหมายคำว่า นวัตกรรมว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญใน 5 เรื่อง ได้แก่ 1) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยการแนะนำ ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือปรับเปลี่ยนคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้ว 2) การสร้างหรือแนะนำ กระบวนการใหม่ให้เกิดขึ้นในอุตสาหกรรม 3) การสร้างตลาดใหม่ หรือ เปิดตลาดใหม่ 4) การพัฒนา อุปทานของตลาดใหม่ โดยดำเนินการด้านการจัดหาวัตถุดิบ หรือปัจจัยการผลิตอื่น ๆ และ 5) การปรับ โครงสร้างหรือการพัฒนาองค์กร ซึ่งทฤษฎีของ Schumpeter ได้รับความสนใจจากนักวิชาการหลายท่าน ในการนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาด้านนวัตกรรม ซึ่งขณะเดียวกันแนวคิดของ Schumpeter ยังเป็น รากฐานทฤษฎีสำคัญของการพัฒนาแนวคิดนวัตกรรมบริการ (Chen, Zi-Hui., & Lee, 2009)

นวัตกรรมส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในรูปแบบของการแข่งขันอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ประกอบการแต่ละ ราย จึงต้องพยายามสร้างสรรค์ และพัฒนาสินค้าและบริการของตนเพื่อสร้างความแตกต่าง แต่บางครั้ง อาจจะมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการแข่งขันบางอย่างไปอย่างสิ้นเชิง แต่อีกทางหนึ่งก็ เป็นการเปิดตลาดใหม่ๆ ที่มีปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการมาเป็นส่วนสำคัญในองค์ประกอบด้วย สอดคล้องกับ (แสงอรุณ วรากุลศิริศักดิ์ และ อุมารวรรณ วาทกิจ, 2564) ได้กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพ การให้บริการ ประกอบไปด้วย ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน คุณภาพ และด้านการเอาใจใส่ เพื่อเป็นการเพิ่มความท้าทายให้กับธุรกิจ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ความหมายและลักษณะของนวัตกรรมบริการ

การศึกษาเรื่องนวัตกรรมบริการ เป็นการศึกษาถึงกลยุทธ์ที่ใช้ในกระบวนการทางธุรกิจร่วมกับ องค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กรภายใต้แนวคิด Co-creation ให้ได้ผลออกมาอย่างเป็นรูปธรรม จนนำไปสู่การออกแบบกระบวนการที่สร้างสรรค์สร้าง ข้อเสนอ (Offering) ใหม่ ๆ และทำให้เกิดคุณค่า (Value) แก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า ซึ่งในโลกยุคปัจจุบัน และอนาคต อุตสาหกรรมการบริการจะมีการขยายตัวมาก เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา ภาคบริการมี สัดส่วนต่อ GDP มากกว่า ภาคการผลิตมายาวนานกว่า 20 ปี และการเติบโตของอุตสาหกรรมบริการใน สหภาพยุโรป ก็อยู่ในอัตราเฉลี่ยประมาณร้อยละ 10 ซึ่งสูงกว่าการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ มาก และเชื่อว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่จะเข้ามาแทนที่อุตสาหกรรมการผลิตได้ (ปริดา ยังสุขสถาพร, 2555) สอดคล้องกับ (ฐิตา เอกานนท์, 2563) กล่าวว่า ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ภาคการบริการมีอิทธิพล ต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจ เพราะถือเป็นแหล่งจ้างงานและแหล่งรายได้หลักของประเทศนอกจากนี้

อุตสาหกรรมการผลิตต่างหันมาให้ความสำคัญและมีความเชื่อมโยงกับภาคบริการมากขึ้น (Servicification) อาทิ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าผ่านการวิจัยและพัฒนา (R&D) รวมถึงการขายสินค้าควบคู่กับบริการหลังการขาย ส่งผลให้สินค้าส่งออกของไทยมีมูลค่าเพิ่มจากภาคบริการสูงขึ้นจาก 27% ในช่วงก่อนปี 2012 เป็น 30% ในปี 2016

ความหมายของนวัตกรรมบริการ

มาโคโตะ ยูซุอิ (Makoto Usui, 2555) ได้เรียบเรียงความคิดเพื่อนิยามและตั้งสมมติฐาน เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ ไว้ดังนี้

- การยกระดับประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิผลของระดับการบริการและการสร้างมูลค่าเพิ่ม

- เรื่องสำคัญในนวัตกรรมบริการไม่ใช่แต่เพียงทำให้การบริการมีความหลากหลายเพิ่มขึ้นหรือเพิ่มมูลค่าให้สูงขึ้นเท่านั้น แต่หมายถึงการกระชับบริการที่น่าเสนอ และการปรับให้มีความพอเหมาะขึ้นได้

- นวัตกรรมบริการต้องหลุดพ้นจากความสัมพันธ์ทางเดียว คือ จากผู้นำเสนอไปยังผู้รับบริการ มาเป็นการที่ทั้งสองฝ่ายร่วมสร้างคุณค่าที่เหมาะสม โดยมีผู้ดำรงชีวิตเป็นจุดเริ่มต้น

- นวัตกรรมบริการไม่ได้หยุดอยู่ที่การบริการต่อหน้าลูกค้าโดยตรงเท่านั้น แต่รวมไปถึงการจัดการจนเกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจอุตสาหกรรม หรือสังคมด้วย

- นวัตกรรมบริการเป็นความคิดของการเชื่อมประสาน และหลอมรวมอุตสาหกรรมภาคการผลิต เข้ากับธุรกิจบริการ เพื่อตอบสนองความปรารถนาของผู้ดำรงชีวิตจาก “ของที่ต้องการ” มาเป็น “เรื่องที่ต้องการ” ได้

- การยกระดับผลิตภาพภายในนวัตกรรมบริการนั้น ไม่หยุดอยู่เพียงฝั่งของผู้ผลิตเท่านั้น แต่ต้องเชื่อมโยงไปถึงการเพิ่มผลิตภาพของผู้ดำรงชีวิตและสังคมโดยรวม

- นวัตกรรมบริการเป็นการจัดการเพื่อมุ่งสู่สังคมที่พัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง และสังคมที่หมุนเวียนทรัพยากรได้อย่างเต็มที่

- นวัตกรรมบริการมาจากการเชื่อมประสานและการหลอมรวมระหว่างกิจกรรม ภูมิปัญญา และความรู้สึกของมนุษย์กับโซลูชัน (Solution) ทางด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ที่เหมาะสม

Drejer (2004) แสดงความคิดเห็นว่านวัตกรรมบริการ คือ การพัฒนาที่สัมฤทธิ์ผลของการบริการใหม่หรือสินค้าใหม่ รวมถึงกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ทุกระดับที่ต้องอยู่ภายใต้การแก้ไขและพัฒนา

วัลย์ลักษณ์ รัตนวงศ์, ญัฐธิดา สุวรรณโณ และธีรศักดิ์ จินดาบถ (2557) ที่ให้ความหมายของนวัตกรรมบริการ ไว้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ หรือกิจกรรมใหม่

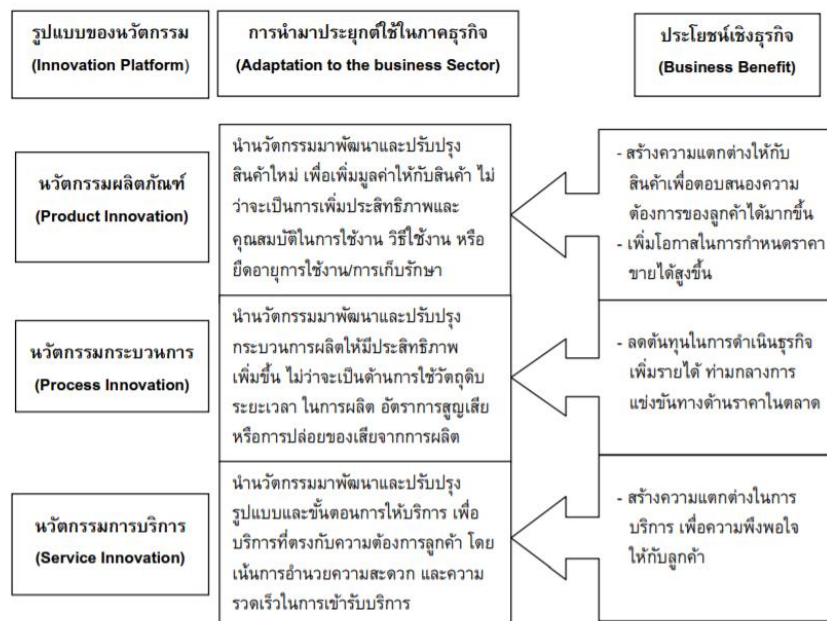
เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้า โดยการบูรณาการศักยภาพการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า นวัตกรรมบริการ หมายถึง การนำแนวคิดทางการดำเนินงาน การพัฒนา การปรับปรุงกระบวนการ วิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการในสินค้าและบริการ ให้กับลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการปรับกลยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่าง และสร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจอีกด้วย

ความสำคัญของนวัตกรรมบริการกับธุรกิจ

ธุรกิจในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก เห็นได้จากการที่มีสินค้าเหมือนกัน แบบเดียวกันออกวางขายเป็นจำนวนมากในตลาด ซึ่งจะเห็นว่าถ้าธุรกิจไม่สามารถนำเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ และมีความแตกต่างไปจากสินค้าและบริการที่เหมือนกันเหล่านั้นได้ ธุรกิจย่อมจะกลายเป็นผู้ตามในตลาด ซึ่งจะไม่ส่งผลดีต่อธุรกิจในระยะยาว การขายสินค้าหรือการให้บริการในตลาดที่เหมือนกัน จะทำให้ลูกค้ามองว่าทุกอย่างทั้งสินค้าและบริการเหมือนกันหมดไม่มีอะไรที่มีความแตกต่าง ดังนั้น ลูกค้าจึงมีอำนาจในการที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากร้านไหนก็ได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ภาคธุรกิจต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางด้านราคาเพื่อดึงดูดใจลูกค้า ซึ่งในการแข่งขันทางด้านราคานี้ธุรกิจมีแต่จะเสียผลประโยชน์ เพราะแข่งขันกันขายในราคาที่ต่ำจนทำให้ไม่สามารถสร้างกำไรหรือเพิ่มกำไรให้มากขึ้นได้ (สุทธิกร กิ่งแก้ว, 2563) ขณะเดียวกันลูกค้าก็ไม่ได้ได้รับประโยชน์มากไปกว่าเดิมเช่นกัน นั่นแสดงให้เห็นว่าธุรกิจไม่มีการสร้างกลยุทธ์ที่มีความแตกต่าง และตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ดังนั้น เราจึงต้องกลับมาพิจารณาถึงเป้าหมายของธุรกิจ นั่นก็คือ การสร้างผลกำไร และการที่จะได้กำไรนั้น ธุรกิจต้องสร้างกลยุทธ์ที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งหมายถึง การสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการ การตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าให้ได้ ทำให้ลูกค้าได้รับคุณค่าจากสินค้าและบริการที่แตกต่าง (สุทธิกร กิ่งแก้ว, 2563)

นวัตกรรมที่ผู้ประกอบการนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมบริการ โดยเฉพาะนวัตกรรมบริการเป็นการนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการในภาคธุรกิจ เพื่อจะได้รับบริการตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยเน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ซึ่งประโยชน์ที่จะได้รับก็คือ การเกิดความแตกต่างในการบริการ เพื่อความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ลักษณะของนวัตกรรมที่ผู้ประกอบการนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ

ที่มา: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย อ้างใน บริษัทยูไนเต็ อินฟอร์เมชั่น โซล्यू จำกัด (2555)

จากภาพที่ 1 จะเห็นว่ากระบวนการของการบูรณาการความรู้ที่แตกต่างกันตามรูปแบบของนวัตกรรมเหล่านี้ ยังไม่อาจรู้ได้ว่าผลิตภัณฑ์ที่กำลังทำในขั้นตอนสุดท้ายจะออกมาเป็นอย่างไร และควรใช้วิธีการใดที่จะช่วยทำให้สำเร็จ ฉะนั้น จึงต้องมีการบริหารจัดการนวัตกรรมซึ่งก็คือ การเปลี่ยนแปลงความไม่แน่นอนให้เป็นความรู้ โดยการใช้ทรัพยากร (Committing Resources) ที่มีอยู่

ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสำหรับธุรกิจบริการในระดับ SMEs สามารถสร้างขึ้นได้จากการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจ 4 ด้าน หรือ 4 มิติ ได้แก่ (1) การเปลี่ยนแปลงแนวคิดหรือทัศนคติในการนำเสนอบริการแตกต่างไปจากเดิม (2) การเปลี่ยนแปลงช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือการเชื่อมต่อกับลูกค้าผู้ใช้บริการ (3) การเปลี่ยนวิธีการส่งมอบบริการ จากวิธีการหรือขั้นตอนที่ใช้เดิม (4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบในการดำเนินธุรกิจ เช่น การเปลี่ยนระบบกุญแจห้องพักเป็นระบบคีย์การ์ด หรือการนำเทคโนโลยีใหม่ที่ยังไม่เคยนำมาใช้ เช่น การใช้โดรนขนส่ง

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาให้บริการใหม่ ซึ่งอาจเรียกว่า การทำ NSD หรือ New Service Development ให้สอดคล้องกับ NPD – New Product Development หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของธุรกิจการผลิต จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ (กรุงเทพธุรกิจ, 2564)

การนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ แม้ว่าจะเป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยเพิ่มมูลค่า และสร้างความโดดเด่นให้กับภาคธุรกิจ แต่การดำเนินการดังกล่าวเป็นการเพิ่มภาระต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ทั้ง

จากงบประมาณในการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้น และส่งผลต่อผลกำไร ดังนั้น ก่อนการตัดสินใจ นำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบ และปัจจัยต่าง ๆ ที่ จะทำให้การนำนวัตกรรมมาใช้ประสบความสำเร็จและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรีดา ยังสุขสภาพร (2555) ที่แสดงความคิดเห็นว่า คนมักจะเข้าใจว่า ถ้าเอาเครื่องมือ ไอทีมาใช้ในการบริการก็จะเป็นนวัตกรรมแล้ว แต่ในความเป็นจริง เจ้าของกิจการอาจจะผิดหวังกับการลงทุนจำนวนมาก เพราะงบประมาณบานปลาย ไม่มีคนรับผิดชอบงาน ปรับเข้ากับระบบการทำงานเดิมไม่ได้ แทนที่จะเพิ่มผลผลิต แต่กลับทำให้ต้นทุนเพิ่มเพียงอย่างเดียว

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการเลือกนวัตกรรมที่จะนำมาใช้ ต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นไปได้ในการนำมาประยุกต์ใช้ โดยจะต้องคำนึงถึงการใช้ประโยชน์ และควรพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพสถานะของธุรกิจ ทั้งในส่วนของความพร้อมทางด้านเงินทุน บุคลากร และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจที่ได้วางไว้ในอนาคต ซึ่งเมื่อธุรกิจสามารถคิดนวัตกรรมบริการให้เกิดความแตกต่างและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ ธุรกิจก็จะได้รับประโยชน์จากการเป็นธุรกิจแรกที่ทำสินค้าและบริการนั้น เรียกว่า First Mover Advantage ซึ่งเป็นโอกาสให้ธุรกิจเป็นผู้นำและเป็นที่น่าจดจำของลูกค้า และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจจากการเป็นผู้นำในตลาดอีกด้วย

นวัตกรรมบริการกับความต้องการของลูกค้า

นักวิชาการได้กล่าวถึงความต้องการของลูกค้า ตามหลักการ ไว่ดังนี้ (พงศธรันย์ พลศรีเลิศ, 2556)

ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker, 2005) นักวิชาการด้านการจัดการ มีความเชื่อว่า วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของธุรกิจ คือ การทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ นอกจากนี้ธุรกิจที่จะมีผลประกอบการทางการเงิน ที่ดีได้ ก็ต่อเมื่อลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ด้วยการใส่ใจและตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ

ฟิลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler, 2003) นักวิชาการด้านการตลาด ได้กล่าวว่า แนวคิดทางการตลาดจะให้ความสำคัญต่อความจำเป็น (Need) และความต้องการ (Wants) ของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จทางการตลาดมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนองสินค้าหรือบริการได้ตรงตามความจำเป็น และความต้องการที่ลูกค้ากำลังค้นหาอยู่ ซึ่งความจำเป็นและความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

เมื่อกล่าวถึงคำว่า “ความจำเป็น” กับ “ความต้องการ” ตามหลักการทางการตลาดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกันพอสมควร เพราะความจำเป็น เป็นความจำเป็นที่เกิดจากความไม่สบายใจ กังวลใจ และจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายหรือจิตใจ เพื่อให้รู้สึกดีขึ้น เช่น รู้สึกหิวจึงต้องคลายความหิวด้วยการทานอาหาร รู้สึกไม่สบายจึงต้องทานยาหรือไปพบแพทย์ เป็นต้น

ส่วนความต้องการ เป็นความปรารถนา ที่ต้องการตอบสนองความรู้สึกพึงพอใจมากกว่าการตอบสนองความจำเป็นธรรมดา และทำให้เกิดความรู้สึกดีขึ้น เช่น รู้สึกหิวจึงต้องคลายความหิวด้วยการทานอาหารที่สั่งมาจากโรงแรมระดับห้าดาว และได้รับ Michelin Stars รู้สึกร้อนจึงต้องการใช้เครื่องปรับอากาศที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีดีไซน์ที่สวยงาม พร้อมระบบฟอกอากาศที่สมบูรณ์แบบ เป็นต้น

ดังนั้นจะสามารถกล่าวได้ว่า ลูกค้าจึงมีความจำเป็น และความต้องการใหม่ๆ ได้เสมอ การที่ผู้ผลิตผลิตสินค้าและบริการกำลังพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้า นั้น บางครั้งอาจจะไม่ใช่ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าก็เป็นได้ ดังนั้น แทนที่ผู้ประกอบการธุรกิจพยายามผลักดันสินค้าหรือบริการไปสู่ลูกค้า ควรพยายามแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าผู้ผลิตมีนวัตกรรมการผลิต และนวัตกรรมบริการที่จะสามารถช่วยตอบสนองและสนองความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมที่สุดและสามารถพัฒนาต่อไปถึงระดับที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความต้องการที่จะใช้สินค้าและบริการจากผู้ผลิตอย่างต่อเนื่อง เมื่อทำได้แล้วเช่น ลูกค้าก็จะแสดงความต้องการที่แท้จริงในการบริโภคสินค้าและใช้บริการ

นวัตกรรมบริการกับการพัฒนาองค์กรธุรกิจ

สุทธิกร กิ่งแก้ว, 2563 องค์กร คือส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนให้ธุรกิจสามารถบรรลุเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า และนำไปสู่การสร้างกำไร องค์กรจึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนากลยุทธ์เพื่อให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมาย นั่นคือการสร้างกลยุทธ์ที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบโจทย์ผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการต่างๆ ให้กับองค์กรได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. รูปแบบของรายได้และกำไร (Revenue & Profit)

รายได้ แสดงถึงเป้าหมายทางธุรกิจที่แท้จริง คือ การสร้างกำไรให้กับธุรกิจ แต่เป้าหมายที่สำคัญในการสร้างกำไร คือ การสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ธุรกิจจึงจำเป็นต้องคิดว่าจะสามารถหารายได้นั้นมาได้อย่างไร โดยต้องมองสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้ด้วย การสร้างรายได้ให้กับธุรกิจมีหลากหลายรูปแบบ เช่น รายได้จากการผลิตสินค้า การเป็นผู้กระจายสินค้า การขายส่ง การขายปลีก การให้บริการ การให้เช่า การทำแฟรนไชส์ การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน การคิดค่าธรรมเนียมรายเดือน และการขายโฆษณา ยกตัวอย่างเช่น (ปรีดี นกุลสมปรารถนา, 2563) Netflix เป็นอีกธุรกิจที่มีรูปแบบรายได้แบบใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป จากรูปแบบให้เช่าหนังในอดีต ลูกค้าที่ทำการเช่าต้องยุ่งยากในการบริการหลายๆอย่าง ทั้งจากจำนวนม้วนหนังมีจำกัด มีระยะเวลาจำกัดในการยืมแล้วต้องนำมาคืน แต่ธุรกิจ Netflix ได้สร้างความแตกต่าง และตอบโจทย์ให้กับลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ สามารถดูได้ไม่จำกัดเวลา ไม่ว่าจะที่ไหน เมื่อไร โดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือน สิ่งที่ Netflix ได้มอบให้กับลูกค้า คือ ความสะดวกสบาย และมีอิสระในการเลือกดูหนังได้อย่างไม่จำกัด จนทำให้ยอดลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จะเห็นได้ เป้าหมายทางธุรกิจทุกธุรกิจ คือ การสร้างกำไรโดยที่เป้าหมายสำคัญในการสร้างกำไร คือ การสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ฉะนั้นธุรกิจจึงจำเป็นต้องคิดว่าการจะหารายได้นั้น ธุรกิจเองก็จำเป็นต้องมอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้ด้วยเช่นกัน

2. การจัดการภายในองค์กร (Internal Management)

การจัดการองค์กรเป็นกระบวนการที่ธุรกิจจำเป็นต้องสร้างให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่องและเกิดความราบรื่น ต้นทุนลดลง มีกำไรเพิ่มขึ้น และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้สำเร็จ ซึ่งการจัดการภายในยังรวมถึงกระบวนการทำงานในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารการปฏิบัติการ ยกตัวอย่างเช่น บริษัทน้ำดื่ม Sprinkle มีการจัดการขนส่งสินค้าด้วยวิธีการ Outsource หรือการจ้างคนภายนอกให้ทำการขนส่งให้ ซึ่งเป็นการช่วยลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นและช่วยให้การขนส่งมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดย Sprinkle ว่าจ้างคนขับรถขนส่งน้ำ โดยให้ค่าจ้าง 43,000 บาทต่อเดือน โดยราคานี้ได้รวมทั้งค่าแรงและค่าน้ำมันรถไว้แล้ว พร้อมทั้งคนขับรถส่งน้ำยังต้องนำรถของตนเองมาใช้ในการขนส่งอีกด้วย การตั้งนโยบายที่แตกต่างและตอบโจทย์ดังกล่าวช่วยแก้ไขปัญหาการจัดการภายในของ Sprinkle สามารถช่วยลดต้นทุนทั้งค่ารถ ค่าบำรุงรักษา ค่าพนักงาน และค่าน้ำมัน ซึ่งการจ่ายเหมาค่าน้ำมันเป็นการช่วยป้องกันการรั่วไหลของค่าใช้จ่าย และการให้พนักงานขับรถนำรถตัวเองมาให้บริการทำให้พนักงานต้องระวังรักษารถยนต์มากขึ้น เป็นการลดค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาและการเสียหายของรถยนต์ โดยบริษัทจ่ายเพียง 43,000 บาท สำหรับค่าใช้จ่ายทุกอย่าง ทำให้การดำเนินงานมีต้นทุนที่น้อยกว่าเดิมและประสิทธิภาพการขนส่งดีกว่าเดิม

จะเห็นได้ว่า การจัดการองค์กรเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ให้สามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่องและเกิดความราบรื่น ต้นทุนลดลง มีกำไรเพิ่มขึ้น และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

3. พันธมิตรและเครือข่ายธุรกิจ (Partnership)

การสร้างเครือข่ายธุรกิจ หรือการสร้างพันธมิตรกับธุรกิจอื่น ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถเติบโตและประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากเครือข่ายธุรกิจทุกฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ทั้งการลดต้นทุน การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การเติมเต็มความต้องการของลูกค้า และส่งมอบคุณค่าได้ดีมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการเลือกพันธมิตรทางธุรกิจนับว่าเป็นนวัตกรรมที่องค์กรควรให้ความสำคัญเพื่อสร้างความแตกต่างและความสามารถในการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น The Mall และ CABB การแข่งขันระหว่างห้างสรรพสินค้ารายใหญ่ในประเทศไทยยังคงมีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ความพยายามในการดึงดูดลูกค้า และการสร้างความพึงพอใจผ่านการอำนวยความสะดวกจึงเป็นสิ่งสำคัญ The Mall ต้องเผชิญกับปัญหาการแข่งขัน เมื่อพบว่า Central ได้จับมือกับ Grab ในการเดินทางมาหรือการเรียกรถที่ Central ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายใน

การเดินทางมากยิ่งขึ้น The Mall จึงพยายามสร้างนวัตกรรมที่แตกต่างและตอบโจทย์กับลูกค้า เพื่อที่จะสามารถช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขันได้ โดยเข้าไปจับมือกับ CABB รถแท็กซี่มาตรฐานเดียวกับรถแท็กซี่ลอนดอน เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่มาเลือกซื้อสินค้าที่ The Mall การร่วมมือกันครั้งนี้ถือว่าเป็นนวัตกรรมที่สร้างความแตกต่างและตอบโจทย์การแข่งขันกันระหว่างองค์กรธุรกิจห้างสรรพสินค้าในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจน

จะเห็นได้ว่าธุรกิจให้ความสำคัญในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ด้วยการร่วมมือกัน รับผลประโยชน์ร่วมกัน การลดต้นทุน การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การเติมเต็มความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถได้รับความเชื่อมั่น และบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

นวัตกรรมการบริการกับการพัฒนาสินค้าและบริการ

สุทธิกร กิ่งแก้ว (2563) ในการพัฒนาองค์กรธุรกิจ สิ่งสำคัญที่องค์กรธุรกิจต้องทำความเข้าใจนั้นคือ ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ดังนั้น การส่งมอบคุณค่า หรือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มีสินค้าและบริการเป็นสื่อกลางในการส่งผ่านคุณค่าเหล่านั้นให้กับลูกค้า สามารถแบ่งประเภทของนวัตกรรมของสินค้าและบริการได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. คุณสมบัติของสินค้าและบริการ (Function)

ในการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า ธุรกิจจำเป็นต้องคิดให้ได้ว่า สินค้าและบริการนั้นจะมีคุณสมบัติอะไรที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งและตอบโจทย์ลูกค้าได้ดีกว่าสินค้าและบริการที่มีอยู่เดิมในตลาด โดยธุรกิจจะสามารถพัฒนานวัตกรรมสำหรับคุณสมบัติของสินค้าและบริการได้ด้วยการเพิ่มเติมจากคุณสมบัติเดิมของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น หรือให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น วิลแชร์ยืนได้ โดยทั่วไปรถเข็นผู้พิการหรือผู้สูงอายุแบบปกติจะขายราคาประมาณไม่เกินห้าพันบาท โดยมีต้นทุนการผลิตประมาณครึ่งหนึ่งของราคาขาย อย่างไรก็ตามรถเข็นแบบปกตินี้ไม่มีคุณสมบัติพิเศษที่จะช่วยยกคนให้ยืนเป็นตัวเองได้ จึงไม่ตอบโจทย์ผู้พิการที่ทำงานออฟฟิศ หากเขานั่งทำงานและมีความจำเป็นต้องหยิบของจากที่สูงได้ด้วยตนเอง เนื่องจากตัวยังนั่งอยู่บนรถเข็นปัญหาดังกล่าวจึงเกิดเป็นไอเดียของ “รถเข็นยกได้” ซึ่งพัฒนาคุณสมบัติของรถเข็นแบบปกติให้ผู้ใช้สามารถยกตัวเองให้ยืนเป็นตัวเองได้ การพัฒนาดังกล่าวทำให้ทุนเพิ่มขึ้นเล็กน้อยไม่ก็ร้อยละ 10 แต่สามารถขายได้ในราคาเพิ่มเป็นเท่าตัว จากประมาณห้าพันบาทเป็นหมื่นกว่าบาทได้ นี่คือการสร้างคุณสมบัติเพิ่มเติมให้กับสินค้า ทำให้สินค้าสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น และสามารถขายในราคาที่แพงขึ้นกว่ารถเข็นปกติได้ วิลแชร์ยืนได้นี้สร้างคุณค่าให้กับผู้พิการมากกว่าเดิม คือผู้พิการสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบ

การนั่งและการยืนมองเองได้ เมื่อผู้พิการทำงานได้ดีมากยิ่งขึ้น พวกเขาจะมีโอกาสได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้นด้วย

จะเห็นได้ว่า ในการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า สินค้าและบริการนั้นจะต้องมีความแตกต่างจากคู่แข่งและตอบโจทย์ลูกค้าได้ดีกว่าสินค้าและบริการที่มีอยู่เดิมในตลาด ด้วยการพัฒนานวัตกรรมสำหรับคุณสมบัติของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้นตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มได้

2. ระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem)

นอกจากการสร้างคุณสมบัติของสินค้าและบริการให้แตกต่างและตอบโจทย์มากขึ้นแล้ว การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจนับว่าเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ คือ การนำเสนอสินค้าและบริการเป็นกลุ่มเพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่มีอยู่อย่างหลากหลายได้ด้วยตัวธุรกิจเอง เช่น ธุรกิจร้านอาหารที่มีเมนูที่หลากหลาย เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทั้งของคาว ของหวาน และเครื่องดื่ม ทำให้ลูกค้าไม่ต้องออกไปซื้อของหวานหรือเครื่องดื่มร้านอื่นอีก โดยการสร้างระบบนิเวศมีหลักการสำคัญคือ เมื่อลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าหรือใช้บริการของธุรกิจ พวกเขาไม่จำเป็นต้องออกไปซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจอื่นในเรื่องเดียวกัน หรือเกี่ยวเนื่องกันเพิ่มเติมอีก เพราะธุรกิจสามารถสร้างและนำเสนอสินค้าและบริการที่หลากหลายครอบคลุมความต้องการที่เกี่ยวข้องของลูกค้าได้ ยกตัวอย่างเช่น SCG หรือบริษัทปูนซีเมนต์ไทย ผู้ผลิตปูนซีเมนต์ชั้นนำของอาเซียน นับว่าเป็นอีกหนึ่งองค์กรสัญชาติไทยที่มีนวัตกรรมที่มีความโดดเด่น SCG ได้สร้างระบบนิเวศทางธุรกิจการก่อสร้างเป็นอย่างมาก ทั้งในส่วนของการผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เช่น ปูนซีเมนต์ คอนกรีต อิฐ หลังคา ฝ้า กระเบื้อง ระบบผนัง ประตู หน้าต่าง เครื่องสุขภัณฑ์ อุปกรณ์ห้องครัว ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบ้านสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ บริการกำจัดของเสีย และสินค้าตกแต่งสวน เป็นต้น นอกจากผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมทุกความต้องการแล้ว SCG ยังมีบริการสร้างบ้านครบวงจรด้วย SCG HEIM เพื่อขจัดปัญหาความยุ่งยากที่ลูกค้ามักประสบกับกลุ่มผู้รับเหมาสร้างบ้าน เป็นต้น ดังนั้นระบบนิเวศทางธุรกิจของ SCG ช่วยสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งปัจจุบันในตลาดที่มีสินค้าไม่หลากหลาย และเป็นไปเพื่อตอบโจทย์ลูกค้า โดย SCG สามารถตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้อย่างครบวงจร ซึ่งคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้สินค้าและบริการของ SCG คือ ความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ความปลอดภัยในการอยู่อาศัย และที่สำคัญคือความสะดวกสบายจากการใช้สินค้าและบริการที่ครอบคลุมทุกความต้องการ

จะเห็นได้ว่า การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ด้วยการนำเสนอสินค้าและบริการให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่มีอยู่อย่างหลากหลายได้ด้วยตัวธุรกิจเอง สร้างและนำเสนอสินค้าและบริการที่หลากหลายครอบคลุมความต้องการที่เกี่ยวข้องของลูกค้าได้

นวัตกรรมบริการกับลูกค้า

สุทธิกร กิ่งแก้ว (2563) ลูกค้า คือ ผู้ที่ใช้สอยจับจ่ายสินค้าหรือบริการ เป็นหัวใจสำคัญที่ขับเคลื่อนให้ธุรกิจมีรายได้และดำเนินกิจการต่อไปได้ จะสังเกตได้ว่าการแข่งขันระหว่างธุรกิจในปัจจุบันนั้นมีความเข้มข้นมากขึ้น การแข่งขันเหล่านี้นั้นเป็นวิธีการให้ได้มาซึ่งลูกค้าของธุรกิจ การดึงดูดลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเดิมไว้ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกธุรกิจควรทำความเข้าใจ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธุรกิจ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ การสร้างภาพลักษณ์ ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า และบริการเสริม ซึ่งทั้งหมดนี้ จะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและธุรกิจที่ไม่เหมือนใคร และสามารถนำไปสู่การเติบโตและความสำเร็จในการทำธุรกิจได้

1. การสร้างภาพลักษณ์ (Branding)

การสร้างภาพลักษณ์มีความสำคัญ คือ จะสามารถทำให้คนจดจำ และกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการของธุรกิจซ้ำได้ การสร้างภาพลักษณ์มีเป้าหมายในการสื่อสารกับลูกค้าถึงตัวตนของสินค้าและตัวขององค์กรได้ ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่การออกแบบชื่อร้านหรือโลโก้ให้โดดเด่นเพียงเท่านั้น แต่คือตัวตนของตราสินค้า ทั้งสี บรรยากาศ การตกแต่งร้านค้าหรือสำนักงาน ลักษณะการพูดของพนักงาน แนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้า รวมถึงการเล่าเรื่องราว (Storytelling) ของธุรกิจ โดยองค์ประกอบเหล่านี้จะหลอมรวมกันเพื่อขับเคลื่อนออกมาเป็นภาพลักษณ์หรือแบรนด์ขององค์กร ยกตัวอย่างเช่น Intel คือ บริษัทผลิตชิปประมวลผลกลางที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ ชิปของ Intel ได้ถูกนำไปใช้ในคอมพิวเตอร์มากมายทั่วโลก อย่างไรก็ตามความท้าทายในการสร้างภาพลักษณ์ของ Intel คือ ทำอย่างไรให้ Intel ซึ่งเป็นชิป CPU เล็ก ๆ ที่อยู่ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ของแต่ละแบรนด์ คอมพิวเตอร์ให้เป็นที่รู้จักและสามารถเป็นที่จดจำได้แม้ว่าคนใช้จะไม่มีโอกาสได้เห็นชิปของ Intel จริงๆ สิ่งที่ Intel ทำในการสร้างภาพลักษณ์จนประสบความสำเร็จเป็นที่น่าจดจำของโลกจนถึงปัจจุบัน คือ การบังคับให้แบรนด์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ชิปของ Intel ต้องติดโลโก้ Intel inside ลงบนตัวเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก ประกอบกับการใช้เสียงของ Intel ที่เป็นเอกลักษณ์ในการสื่อสารโฆษณา นับว่าการสร้างเอกลักษณ์ ที่มีความแตกต่างและตอบโต้ได้อย่างยิ่ง โดย Intel เป็นแบรนด์ CPU แรกที่ถูกขึ้นมามีติดโลโก้บนเครื่องคอมพิวเตอร์และสามารถสร้างอำนาจต่อรองกับแบรนด์คอมพิวเตอร์ต่างๆ ได้ สิ่งที่ Intel inside พยายามจะสื่อสาร คือ ถ้าหากต้องการจะซื้อคอมพิวเตอร์ จะต้องซื้อคอมพิวเตอร์ที่ใช้ Intel เพราะ Intel เป็นชิปที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นภาพที่ Intel พยายามจะดึงตัวเองออกมาจากการเป็นผลิตภัณฑ์ที่ฝังอยู่ข้างในเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นส่วนที่น้อยคนที่จะได้เห็นและรับรู้ถึงแบรนด์

จะเห็นได้ว่า การสร้างภาพลักษณ์มีความสำคัญ สามารถทำให้คนจดจำ และกลับมาซื้อซ้ำหรือใช้บริการของธุรกิจซ้ำได้ ภาพลักษณ์ตัวตนของตราสินค้า ทั้งสี บรรยากาศ การตกแต่งร้านค้าหรือ

สำนักงาน การเล่าเรื่องราว (Storytelling) ของธุรกิจ โดยองค์ประกอบเหล่านี้จะหลอมรวมกันเพื่อขับเคลื่อนออกมาเป็นภาพลักษณ์หรือแบรนด์ขององค์กรได้

2. การเข้าถึงลูกค้า (Access)

ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า คือ ช่องทางที่ธุรกิจสามารถเข้าถึงและสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ด้วยช่องทางเหล่านี้ธุรกิจจะสามารถนำเสนอสินค้าและบริการ รวมถึงการสื่อสารทางการตลาด โปรโมชัน ข้อมูลต่าง ๆ ให้กับลูกค้า เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในปัจจุบัน ส่งผลให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงลูกค้าได้หลากหลายช่องทาง สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น การสร้างความแตกต่างและตอบโจทย์ในช่องทางการเข้าถึงลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจ สามารถตอบโต้เด่นแตกต่างจากคู่แข่งขั้นได้ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุดและมีความรวดเร็วมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลและเปลี่ยนแปลงรูปแบบของอุตสาหกรรมมากมาย ซึ่งรวมทั้งอุตสาหกรรมทางการแพทย์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์นับว่าเป็นโรงพยาบาลเอกชนอันดับต้นๆของประเทศไทย ซึ่งได้พัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์สำหรับการรักษาและสื่อสารเพื่อสอดคล้องกับกระแสโลกดิจิทัลในปัจจุบัน นวัตกรรมที่แตกต่างและตอบโจทย์ ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรทางการแพทย์สามารถเข้าถึงผู้ป่วยเพื่อการดูแลรักษาได้สะดวก ครอบคลุม และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้ Telehealth ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มสำหรับการสื่อสารโดยเชื่อมต่อผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ในสาขาต่าง ๆ กับผู้ป่วยได้อย่างเฉพาะเจาะจง ในช่วงปี 2562 โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ได้ออกแบบแอปพลิเคชัน Bumrungrad Anyway ขึ้นซึ่งช่องทางการบริการในรูปแบบการโทรปรึกษาแพทย์ โดยผู้ใช้งานสามารถปรึกษาเป็นการส่วนตัวผ่านเครื่องมือสื่อสารได้อย่างเรียลไทม์ ช่องทางการเข้าถึงผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันนี้ เป็นสิ่งที่มีความแตกต่างจากการรักษาเดิม ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้ป่วยโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปนั่งรอที่โรงพยาบาลอีกต่อไป นับว่าเป็นช่องทางการเข้าถึงที่ตอบสนองความต้องการของคนในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดี

จะเห็นได้ว่า ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า สามารถเข้าถึงและสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ ด้วยการนำเสนอสินค้าและบริการ การสื่อสารทางการตลาด โปรโมชัน ข้อมูลต่างๆ เข้าถึงลูกค้าได้หลากหลายช่องทาง สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ตอบโจทย์และตรงความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี

3. บริการเสริม (Support)

บริการเสริม คือ บริการที่ตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมของลูกค้าที่มีความต้องการ นอกเหนือจากการขายสินค้าและบริการซึ่งเป็นกิจกรรมหลัก บริการเสริมเป็นการตอบโต้ความต้องการอื่นๆ ที่นอกเหนือจากสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการ การสร้างนวัตกรรมสำหรับบริการเสริม สามารถสร้างความแตกต่างให้กับการทำธุรกิจได้อย่างมาก และเป็นการตอบโต้ด้วยการให้บริการเพิ่มเติมในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้อีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น FAQ โดยพื้นฐานของ

มนุษย์เมื่อสนใจสิ่งใดก็มักจะมีคำถามต่อสิ่งนั้นตามมา จึงได้เกิด FAQ หรือ Frequently Asked Questions ซึ่งคือคำถามที่มักถูกถามเป็นประจำซึ่งจะสามารถพบเห็นสิ่งนี้ตามเว็บไซต์ หรือโซเชียลมีเดียของธุรกิจต่าง ๆ โดย FAQ จะเป็นข้อมูลที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการเตรียมไว้สำหรับสิ่งที่ลูกค้ามักจะเกิดสงสัยในการซื้อสินค้า หรือการใช้บริการต่างๆ การมี FAQ ช่วยให้ลูกค้าได้รับคำตอบของสิ่งที่สงสัยอย่างรวดเร็วทันที่ สามารถสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการได้สะดวกขึ้น และยังสามารถทำให้ทราบรายละเอียดอย่างอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากสิ่งที่อยากรู้ ส่งผลให้เข้าใจสินค้าหรือบริการได้มากยิ่งขึ้น สำหรับธุรกิจเองก็สามารถช่วยลดการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการคอยตอบคำถามลูกค้า และสามารถใช้เวลาในส่วน FAQ สำหรับให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมของสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้ระบุไว้ได้อีกด้วย ซึ่งหลายธุรกิจก็นำประเด็นที่ถูกถาม ถูกให้แก้ไขปัญหาลูกค้ามารวบรวมไว้เป็น FAQ เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวกแก่ลูกค้าในการได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว และยังประหยัดทรัพยากรของธุรกิจที่ไม่ต้องตอบคำถามซ้ำๆ อีกด้วย

จะเห็นได้ว่า บริการเสริมนี้สามารถตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมของลูกค้าที่มีความต้องการนอกเหนือจากการขายสินค้าและบริการหลักของธุรกิจได้ สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจได้มาก และช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการ และลูกค้าได้เป็นอย่างดี

บทสรุป

หลายธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จได้เนื่องจากการสร้างนวัตกรรม การสร้างสรรค์และรวบรวมองค์ความรู้ทางเทคโนโลยี ประสบการณ์ต่างๆ เชิงสร้างสรรค์ และนำเสนอสิ่งที่มีความแปลกใหม่ให้กับสินค้าและบริการ รวมถึงมีการส่งมอบการบริการที่ดีนั้นให้กับลูกค้า ซึ่งไม่เพียงส่งผลดีต่อธุรกิจแต่ยังทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศมีการเติบโตมากขึ้นอีกด้วย

นวัตกรรมช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผู้นำในด้านการแข่งขัน ซึ่งหากธุรกิจใดไม่สามารถคิดค้นนวัตกรรมได้ในขณะที่อีกหลายธุรกิจต่างคิดค้น และมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานต่างๆ อยู่ตลอดเวลา ก็จะทำให้เกิดความเสีย และส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจได้

นวัตกรรมการบริการจึงเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่สร้างความแตกต่างและสามารถตอบโจทย์ของธุรกิจบริการได้ เมื่อธุรกิจสามารถคิดสร้างความแตกต่างและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้นั้น ธุรกิจนั้นก็ได้รับประโยชน์จากการที่เป็นผู้นำในสินค้าและบริการนั้นได้ และถือเป็นโอกาสให้ธุรกิจเป็นที่น่าจดจำของลูกค้า ซึ่งถ้ามองในภาพรวมของธุรกิจ จะสามารถแบ่งส่วนประกอบพื้นฐานได้ 3 ส่วน คือ (1) องค์กรสินค้าและบริการ และลูกค้า ในส่วนขององค์กร จะเปรียบเหมือนส่วนหลักของธุรกิจในการนำเสนอหรือส่งมอบคุณค่า (Value) ผ่านตัวสินค้าและบริการไปสู่ลูกค้า เพราะฉะนั้นองค์กรคือตัวกำหนดทิศทางการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจทั้งหมด ในการสร้างนวัตกรรมในองค์กรนั้นจะพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ

3 ส่วน คือ รูปแบบรายได้และกำไร, การจัดการภายในองค์กร และพันธมิตรและเครือข่ายธุรกิจ (2) สินค้าและบริการ เปรียบได้กับข้อมูลในการกระบวนการสื่อสาร การนำเสนอสินค้าและบริการให้ตรงใจและตอบโจทย์ คือหัวใจของการทำธุรกิจ ซึ่งลูกค้าจะรับรู้คุณค่านั้นผ่านสินค้าและบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาสร้างนวัตกรรมในส่วนนี้ได้ 2 ส่วน คือ คุณสมบัติของสินค้าและบริการ และการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (3) ลูกค้า ในการทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการความต้องการ ความคิด และความรู้สึกของลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าให้มากที่สุด การสร้างนวัตกรรมนี้สามารถพิจารณาได้ใน 3 ส่วน คือ การสร้างภาพลักษณ์, ช่องทางการเข้าถึงลูกค้าและบริการเสริม ดังนั้น หากธุรกิจสามารถนำกลยุทธ์ต่างๆ เหล่านี้ไปปรับเป็นเครื่องมือ และเลือกสร้างนวัตกรรมในรูปแบบที่เหมาะสมกับตัวธุรกิจหรือสิ่งที่ธุรกิจมีความเชี่ยวชาญได้ ก็สามารถช่วยสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างความแตกต่างให้ธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น เป็นผู้นำในตลาด สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. *SMEs กับนวัตกรรมบริการ 2564*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/915164>.
- ฐิตา เอกานนท์. (2563). *ภาคบริการไทยเปลี่ยนให้ปัง ปรับให้โดน. Trade in Value Added*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2564, จาก <http://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearchPages/FAQ167.aspx>.
- บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด. (2555). *ประหยัดต้นทุนการดำเนินการด้วย Solution จาก UIH*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2564, จาก <http://www.uih.co.th/knowledge/view/542>.
- ปรีดี นกุลสมปรารถนา. (2563). *Case Study: กลยุทธ์การตลาดของ Netflix*. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.popticles.com/case-study/case-study-netflix-Marketing strategy/>.
- ปรีดา ยังสุขสถาพร. (2555). *Innovation คิดจริง ทำได้*. กรุงเทพฯ: สมาคมนวัตกรรมและทรัพย์สินทางปัญญา.
- พงศ์ศรัณย์ พลศรีเลิศ. (2556). *ความต้องการของลูกค้า ยังสำคัญทางการตลาด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2564, จาก <http://phongzahrn.wordpress.com/>.
- มาโคโตะ ยูซุอิ. (2555). *นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เบื้องหลังความสำเร็จของเซเว่น อีเลฟเว่น เจแปน และธุรกิจบริการยุคใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. (ขโมพระ สุธรรมวงศ์ และบัณฑิต โรจน์อารยานนท์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

- วลัยลักษณ์ รัตนวงษ์, ณัฐธิดา สุวรรณโน และ ชีรศักดิ์ จินดาบถ. (2557). การวัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 31(1), 119-146.
- สุทธิกร กิ่งแก้ว. (2563). 8 นวัตกรรมตอบโจทย์ธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์ 1987 จำกัด.
- แสงอรุณ วรากุลศิริศักดิ์ และ อุมารวรรณ วาทกิจ. (2564). คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารแบบบอกต่อของธุรกิจสปาในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 11(1), 87-99.
- Chen, Y.G., Chen, Zi-Hui., Ho, J.C. and Lee, Chung-Sing. (2009). In-depth Tourism's in Fluencies on service innovation. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 3(4), 326-336.
- Drejer, I. (2004). Identifying Innovation in Surveys of Services: A Schumpeterian Perspective. *Research Policy*, 33(3), 551-562.
- Drucker, Peter F. (2005). *The Effective Executive in Action*. Australia: Wadsworth.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Schumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development*. (Reproduced, New York: 1961). Cambridge: Harvard University Press.

แนวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน บีเอ็ม เซ็นเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

Service Guidelines of “BM Center” Co-Working Space, Mueang Ubon

Ratchathani District, Ubon Ratchathani Province

กัญญาณัฐ ศรีเพชร¹ และรุจิรัตน์ พัฒนถาบุตร²

Kanyanat Sornpet¹ and Ruchirat Patanathabutr²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² อาจารย์ที่ปรึกษา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อีเมล: Kanyanat_so@kkumail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

18 สิงหาคม 2564

6 กันยายน 2564

8 กันยายน 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิจัยองค์ประกอบของการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน บีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี นิยามและให้ความหมายองค์ประกอบของการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน บีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี และหาแนวทางการบริการของพื้นที่ร่วมทำงานบีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ซึ่งมีวิธีการวิจัยโดยใช้การวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบกึ่งโครงสร้างเพื่อหาตัวแปรสังเกตได้ และใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อจำแนกองค์ประกอบด้วย การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 505 คน ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 15 - 18 ปี ศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวนเงินที่ได้รับจากผู้ปกครองเฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ 500 - 1,000 บาท และมีวงเงินที่ใช้ในการใช้บริการพื้นที่ร่วมทำงานในแต่ละครั้งต่ำกว่า 100 บาท สามารถจำแนกองค์ประกอบของแนวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ได้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ระบบบริการที่สร้างความรู้สึกพิเศษให้กับผู้ใช้บริการ (Fabulous System) ใช้ตัวย่อว่า “F” (2) การให้บริการที่ครอบคลุม (Universal Service) ใช้ตัวย่อว่า “U” และ (3) การบริการพิเศษเฉพาะกลุ่ม (Niche Target) ใช้ตัวย่อว่า “N” โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายแนวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ได้ร้อยละ 67.384 และนำองค์ประกอบที่ได้มากำหนดเป็นแนวทาง “FUN” ให้นิยามว่า นันทนาการ คิดสบาย บริการอย่างครอบคลุม พร้อมรองรับความต้องการเฉพาะกลุ่ม สำหรับเป็นแนวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน บีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี จำนวน 3 แนวทาง ได้แก่ (1) Ready to Serve (2) One Stop Service และ (3) Special for Users

คำสำคัญ: การบริการพื้นที่ร่วมทำงาน, พื้นที่ร่วมทำงาน, อุบลราชธานี

ABSTRACT

The purpose of this research was to study components of “BM Center” Co-Working Space, Mueang Ubon Ratchathani, Ubon Ratchathani Province, definition and meaning of the components, and guidelines of co-working space in Mueang Ubon Ratchathani, Ubon Ratchathani Province. The study was conducted with documentary research, with semi-structures interview to find the observable variables, and exploratory factor analysis to classify the components. The data were collected from a sample of 505 participants. The results showed that the general data of most respondents were female, age ranging from 15 to 18 years old, studying in Mathayomsuksa 6 (Grade 12), with average income as 500 to 1,000 baht per week received from parents. The budget for the co-working space each time was less than 100 baht. The results of this study showed the following 3 components: (1) Fabulous System (F); (2) Universal Service (U); and (3) Niche Target (N), presented as a concept of “FUN”. All components explained 67.384 percent of service guidelines of co-working space and were applied as service guidelines of “BM Center” Co-Working Space, Mueang Ubon Ratchathani, Ubon Ratchathani Province consisting of 3 guidelines which are (1) Ready to Serve, (2) One Stop Service, and (3) Special for Users.

Keywords: Services of the Co-Working Space, Co-Working Space, Ubon Ratchathani

บทนำ

ปัจจุบันการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนร่วมในการใช้ชีวิตของมนุษย์มากขึ้น ส่งผลให้วิถีการใช้ชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป ด้วยรูปแบบของเทคโนโลยีการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลที่อำนวยความสะดวกให้มนุษย์มากขึ้น เพียงมีคอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ และสัญญาณอินเทอร์เน็ตก็สามารถเริ่มทำงานได้แล้ว ทำให้เกิดความยืดหยุ่นของข้อจำกัดในการทำงานทั้งในด้านเวลาและสถานที่

รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปดังกล่าวส่งผลให้ธุรกิจบริการให้เช่าพื้นที่ร่วมทำงานมีการเติบโตอย่างรวดเร็วตามเมืองศูนย์กลางของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งสหรัฐอเมริกา อินเดีย สหราชอาณาจักร สเปน เยอรมันนี แคนาดา อินโดนีเซีย และฮ่องกง เป็นต้น จากผลสำรวจของ Coworking Resources พบว่าจำนวนพื้นที่ร่วมทำงานทั่วโลกสูงถึงเกือบ 20,000 แห่งในปี 2563 และคาดว่าจะมากกว่า 40,000 แห่งภายในปี 2567 แม้ว่าอุตสาหกรรมนี้เติบโตช้าลงในปี 2563 แต่คาดว่าจะฟื้นตัวและพัฒนาอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นไป โดยมีอัตราการเติบโตต่อปีในร้อยละ 21.3 (Coworking Resources, 2020)

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ซึ่งตั้งอยู่ตอนสุดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและของประเทศไทย (จังหวัดอุบลราชธานี, 2563) โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราชในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ประเภทสหศึกษาใน

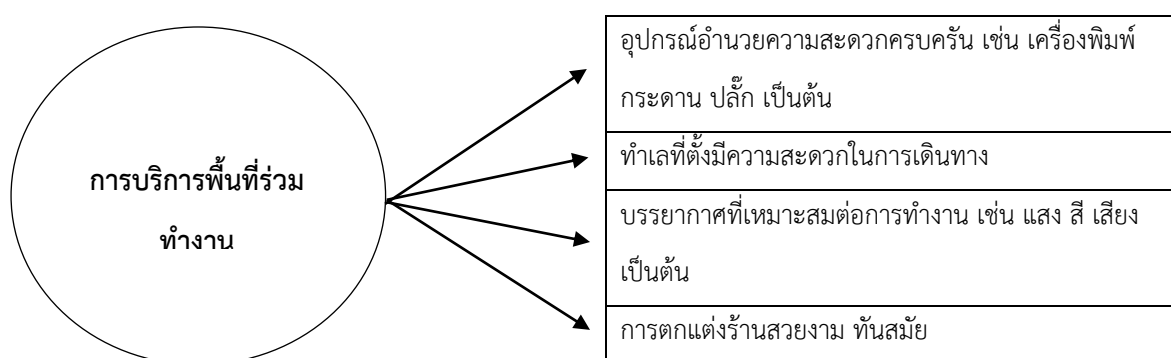
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีจำนวนนักเรียนและบุคลากรทั้งหมด 4,239 ราย พื้นที่บริเวณหน้าโรงเรียนดังกล่าว จึงเป็นแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ที่มีทั้งสถาบันสอนพิเศษ หอพัก ร้านค้าสะดวกซื้อ และพื้นที่ประกอบกิจการการค้าอีกมากมาย แต่เนื่องจากพื้นที่ของร้านค้าบริเวณดังกล่าวส่วนมากเป็นรูปแบบร้านที่ไม่มีบริการพื้นที่นั่ง ส่งผลให้นักเรียนไม่มีพื้นที่นั่งรอผู้ปกครองหรือรอเรียนพิเศษหลังเลิกเรียน ผู้วิจัยจึงเห็นถึงช่องทางในการปรับปรุงพื้นที่ประกอบการเดิมที่มีอยู่หน้าโรงเรียนดังกล่าว เพื่อให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้นต่อธุรกิจ ซึ่งมีแนวคิดที่จะปรับปรุงให้เป็นพื้นที่ในรูปแบบพื้นที่ร่วมทำงานเพื่อให้มีพื้นที่นั่งมากขึ้น จึงต้องการศึกษาองค์ประกอบของการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน เพื่อพัฒนาและกำหนดเป็นแนวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

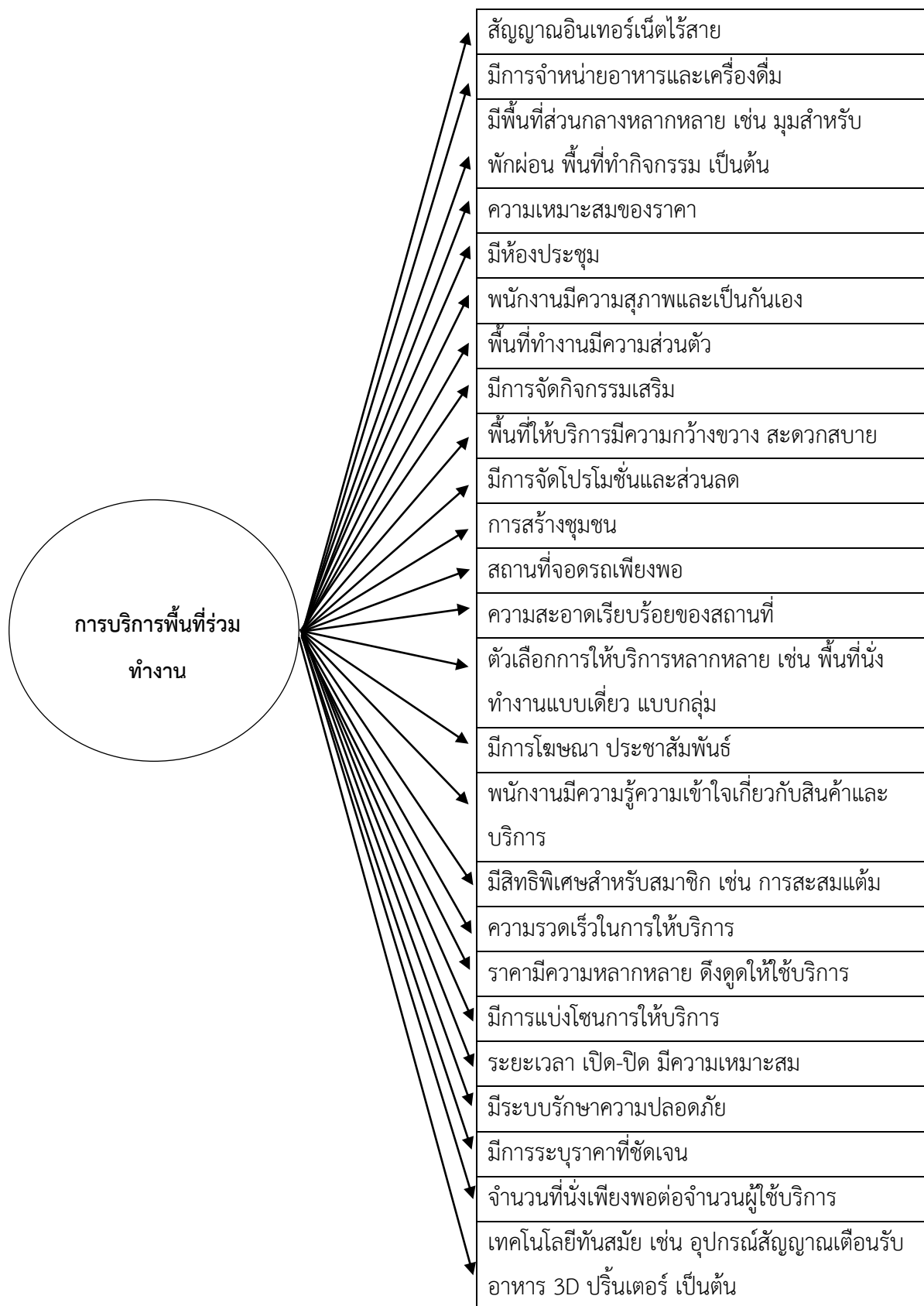
1. เพื่อวิจัยองค์ประกอบของตัวแปรที่มีผลต่อการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี
2. เพื่อนิยามและให้ความหมายองค์ประกอบของตัวแปรการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี
3. เพื่อกำหนดแนวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

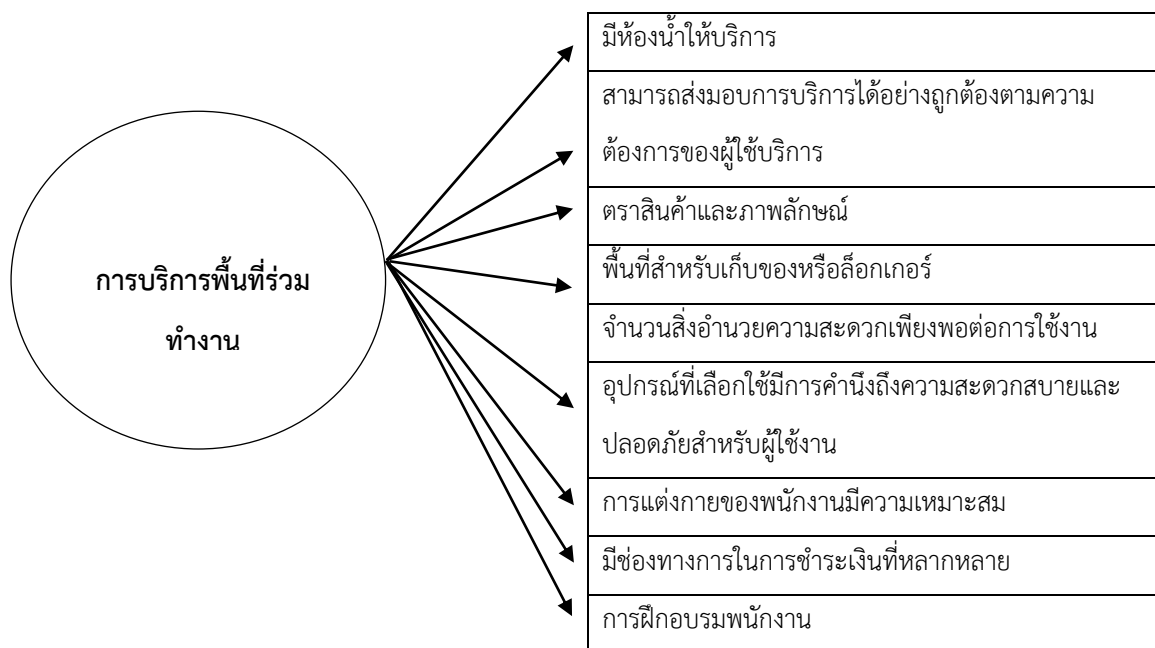
แนวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้ ตัวแปรแฝง (Latent Variable) ตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (ต่อ)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (ต่อ)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบผสม (Mixed Method) โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA)

การกำหนดกลุ่มของตัวอย่างที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ซึ่งเป็นโรงเรียนของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย จำนวนทั้งหมด 505 ราย ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างมีการกำหนดตามอ้างอิงหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ที่ควรมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากกว่า 500 ราย จึงมีความเหมาะสมระดับดีมากและมีอัตราการตอบกลับแบบสอบถามที่ยอมรับได้และการตอบกลับอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เพื่อความสมบูรณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล (Comrey & Lee, 1992)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Survey) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย 5 คำถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินที่ได้รับจากผู้ปกครองเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และวงเงินที่ใช้ในการใช้บริการพื้นที่ร่วมทำงานในแต่ละครั้ง โดยจะเป็นคำถามปลายปิดที่สามารถเลือกได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน บีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ประกอบไปด้วย คำถาม 38 ข้อ เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

วิธีรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลแบบสะดวกในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Convenience Sampling Method) ในการแจกแบบสอบถาม ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน Line Twitter และ Facebook จำนวน 505 ชุด ซึ่งก่อนแจกแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วน ผู้วิจัยจะทำการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สำหรับช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2564 – วันที่ 30 เมษายน 2564 รวมเป็นระยะเวลา 1 เดือน

วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจตรวจสอบว่าองค์ประกอบร่วมทุกตัวมีความสัมพันธ์กันหรือเป็นอิสระต่อกัน (อรรถไกร พันธุ์ภักดี, 2559) ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบข้อมูลที่วิเคราะห์

วิธีที่หนึ่ง คือ การสร้างเมทริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) เป็นการใช้เมทริกซ์เพื่อวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบกับตัวแปรสังเกตได้ เพื่อสร้างเป็นเมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่จะนำมาใช้ในการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรขององค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน โดยตัวแปรจะต้องมีค่ามากกว่า 0.3 (Wiersma, 1991)

วิธีที่สอง คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้สถิติ KMO ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลเมื่อ r คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่า KMO เข้าใกล้ 0 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน การวิเคราะห์ปัจจัยไม่มีความจำเป็น ถ้าค่า KMO ใกล้ 1 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน การวิเคราะห์ปัจจัยเหมาะสมกับข้อมูล เมื่อค่า KMO มากกว่า 0.5 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมสิทธิ, 2548) และ Bartlett's Test และใช้ Bartlett's Test of Sphericity ในการทดสอบสมมติฐานโดยตั้งสมมติฐานเพื่อการทดสอบดังนี้ H_0 : ตัวแปรทั้ง 38 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน H_1 : ตัวแปรทั้ง 38 ตัว มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นถ้ายอมรับ H_0 แสดงว่าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าปฏิเสธ H_1 (หรือยอมรับ H_0) นั้นหมายถึงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน

ขั้นตอนที่ 2 การสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction)

การสกัดองค์ประกอบ เป็นการสกัดองค์ประกอบร่วมให้แยกออกซึ่งจะต้องมีจำนวนน้อยที่สุด โดยการที่จะนำเอาค่าของน้ำหนักองค์ประกอบไปคำนวณเมทริกซ์สหสัมพันธ์ให้ได้ค่าที่มีค่าความใกล้เคียงกับเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ (ปริยานุช อภิณโยภาส, 2559) ซึ่งวิธีการที่นิยมใช้ คือการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ เป็นการสกัดองค์ประกอบเพื่อที่จะลดจำนวนตัวแปรและแปลความหมายองค์ประกอบได้ง่าย

ขั้นตอนที่ 3 การประมาณค่าพารามิเตอร์และการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล

การคำนวณหาค่าสหพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ไม่รวมระยะเวลาความคลาดเคลื่อนของการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างต้นแบบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งใช้ค่าประมาณพารามิเตอร์มาใช้ในการคำนวณ

ขั้นตอนที่ 4 การหมุนแกนองค์ประกอบ (Factors Rotation)

การหมุนแกนองค์ประกอบเพื่อแยกตัวแปรว่าควรจัดอยู่ในองค์ประกอบใด ดังนั้นการหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) จะทำให้กลุ่มของตัวแปรขององค์ประกอบมีลักษณะที่ชัดเจนขึ้น โดยการหมุนแบบตั้งฉากจะทำให้องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบเป็นอิสระต่อกัน และใช้การหมุนแกนแบบเน้นการเปลี่ยนสตรัม (Varimax Rotation) ซึ่งจะให้องค์ประกอบคงที่มากขึ้นและมีโครงสร้างที่ง่ายกว่า (Kim & Mueller, 1978)

ขั้นตอนที่ 5 การเลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)

เพื่อจัดตัวแปรตามค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ โดยหากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาก คือ มีค่าเข้าสู่ +1 หรือ -1 ในองค์ประกอบใด จะจัดตัวแปรนั้นอยู่ในองค์ประกอบนั้น

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. องค์ประกอบของตัวแปรที่มีผลต่อการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี

1.1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 15 - 18 ปี ศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวนเงินที่ได้รับจากผู้ปกครองเฉลี่ยต่อสัปดาห์อยู่ที่ ตั้งแต่ 500 - 1,000 บาท และมีวงเงินที่ใช้ในการใช้บริการพื้นที่ร่วมทำงานในแต่ละครั้งต่ำกว่า 100 บาท

1.2 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในการลดจำนวนองค์ประกอบการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี จาก 38 องค์ประกอบ เหลือ 3 องค์ประกอบดังนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบที่ 1

องค์ประกอบที่ 1	Factors Loading
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ	0.829
การเลือกใช้อุปกรณ์มีการคำนึงถึงความสะดวกสบายและปลอดภัยสำหรับผู้ใช้งาน	0.810
สามารถส่งมอบการบริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.802
ทางร้านมีการกำหนดเวลา เปิด-ปิดให้บริการชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนด	0.782
มีช่องทางในการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น จ่ายผ่านบัตร หรือ คิวอาร์โค้ด	0.770
จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้บริการ เช่น ปลั๊ก กระดาน เป็นต้น	0.768

ตารางที่ 1 องค์ประกอบที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบที่ 1	Factors Loading
มีระบบรักษาความปลอดภัยภายในร้าน เช่น กล้องวงจรปิด	0.768
พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมต่อการให้บริการ	0.736
มีห้องน้ำเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	0.754
มีการระบุราคาขายที่ชัดเจน	0.748
สามารถให้บริการที่รวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการ	0.726
จำนวนที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	0.713
ตราสินค้าและภาพลักษณ์ของร้านที่ดี	0.712
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและบริการ	0.690
พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวาง โปร่ง และสะดวกสบาย	0.633
มีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	0.633
มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เช่น อุปกรณ์สัญญาณเตือนรับอาหาร เป็นต้น	0.564
มีการจัดโปรโมชั่น เช่น คูปอง ส่วนลด และของแถม	0.532
มีสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เช่น การสะสมแต้ม	0.520
อัตราค่าบริการมีความหลากหลายและดึงดูดเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ	0.510

ตารางที่ 2 องค์ประกอบที่ 2

องค์ประกอบที่ 2	Factors Loading
บรรยากาศในร้านมีความเหมาะสมต่อการนั่งทำงาน เช่น แสงไฟ สีของร้าน เป็นต้น	0.728
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ปลั๊ก เครื่องพิมพ์ เป็นต้น	0.725
มีสัญญาณ WIFI ฟรีให้บริการ	0.713
ราคามีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	0.704
การตกแต่งร้านมีความสวยงาม ทันสมัย	0.671
พื้นที่นั่งทำงานมีความเป็นส่วนตัว	0.655
มีการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม	0.653
มีพื้นที่ส่วนกลางให้ใช้บริการ เช่น พื้นที่สำหรับพักผ่อน พื้นที่ทำกิจกรรม เป็นต้น	0.644
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งชุมชน	0.642
พนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเอง	0.639
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	0.614
มีตัวเลือกการให้บริการหลากหลาย เช่น พื้นที่นั่งทำงานแบบเดี่ยว แบบกลุ่ม เป็นต้น	0.599
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ	0.580

ตารางที่ 2 องค์ประกอบที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบที่ 2	Factors Loading
มีการแบ่งโซนการให้บริการ เช่น โซนอ่านหนังสือ โซนสำหรับทำงานกลุ่ม	0.508

ตารางที่ 3 องค์ประกอบที่ 3

องค์ประกอบที่ 3	Factors Loading
มีการจัดกิจกรรมเสริม เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้มาใช้บริการ หรือกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ	0.812
การมีชุมชนภายในร้าน ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนไอเดีย และทำความรู้จักระหว่างกัน	0.796
มีห้องประชุมให้บริการ	0.736
มีพื้นที่สำหรับเก็บของหรือล็อกเกอร์	0.598

2. ผลการศึกษาเพื่อนิยามและให้ความหมายองค์ประกอบของตัวแปรการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี

องค์ประกอบที่ 1 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 ได้ว่า ระบบการบริการที่สร้างความรู้สึกพิเศษให้กับผู้ใช้บริการ “Fabulous System” หรือใช้ตัวย่อว่า “F” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 1 หมายถึง ระบบการบริการต่าง ๆ ภายในร้าน ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความพิเศษและประทับใจในการใช้บริการ ประกอบไปด้วย 20 ตัวแปร ดังแสดงในตารางที่ 1

องค์ประกอบที่ 2 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 ได้ว่า การให้บริการที่ครอบคลุม “Universal Service” หรือใช้ตัวย่อว่า “U” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 2 หมายถึง การบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมเมื่อเข้ามาใช้บริการ ประกอบไปด้วย 14 ตัวแปร ดังแสดงในตารางที่ 2

องค์ประกอบที่ 3 สามารถตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 3 ได้ว่า การบริการพิเศษเฉพาะกลุ่ม “Niche Target” หรือใช้ตัวย่อว่า “N” โดยนิยามองค์ประกอบที่ 3 หมายถึง การสร้างบริการพิเศษขึ้นมาเพื่อรองรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ประกอบไปด้วย 4 ตัวแปร ดังแสดงในตารางที่ 3

3. ผลการศึกษานวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงานปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี

องค์ประกอบบริการของพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี มีการกำหนดเป็นแนวทางการบริการ เรียกว่า “FUN” ซึ่งเป็นการนำตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวแรกของแต่ละชื่อองค์ประกอบมาใช้ในการตั้งเรียงกันเป็นแนวทาง โดยองค์ประกอบรวมทั้งหมดสามารถอธิบายการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ปีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ได้ร้อยละ 67.384

ด้วยผลของการวิจัยองค์ประกอบเชิงสำรวจ สามารถนำมาพัฒนาเป็นแนวทางการจัดการได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบที่ได้มาเป็นแนวทางในการบริการพื้นที่ร่วม

ทำงาน บีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี โดยทำการระดมสมองร่วมกับทีมบริหารจัดการจำนวนทั้งหมด 4 คน เนื่องจากการระดมสมองจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ควรอยู่ระหว่าง 4 ถึง 9 คน (ศศิมา สุขสว่าง, 2562) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สามารถเสนอแนวทางการบริการของพื้นที่ร่วมทำงาน บีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ประกอบด้วย 3 กิจกรรม ดังนี้ (1) Ready to Serve เป็นกิจกรรมการเตรียมความพร้อมการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ การจัดการระบบการให้บริการต่าง ๆ ภายในร้านเพื่อให้ผู้ให้บริการรู้สึกถึงความพิเศษและประทับใจในการใช้บริการ เนื่องจากการสร้างประสบการณ์ที่ดีและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการสัมผัสได้ถึงประโยชน์ในการใช้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการได้ (2) One Stop Service การมีบริการที่ครอบคลุม ควรมีการจำหน่ายอาหาร ขนมหวาน เครื่องดื่ม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานครบครัน พร้อมทั้งตัวเลือกการให้บริการที่หลากหลาย และมีการสร้างการรับรู้ถึงบริการของทางร้านให้กับผู้ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการได้อย่างครอบคลุม เมื่อผู้ให้บริการเข้ามาใช้บริการ และ (3) Special for Users บริการพิเศษสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม โดยมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในร้าน เช่น การจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของผู้มาใช้บริการ เป็นต้น มีชุมชนออนไลน์ เพื่อส่งต่อข้อมูลข่าวสารให้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนไอเดีย และทำความรู้จักระหว่างกันของผู้ใช้บริการ

อภิปรายผล

อภิปรายแนวทางการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน บีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ทั้ง 3 องค์ประกอบได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ระบบการบริการที่สร้างความรู้สึกพิเศษให้กับผู้ให้บริการ (Fabulous System) หมายถึง ระบบการบริการต่าง ๆ ภายในร้าน ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ให้บริการรู้สึกถึงความพิเศษและประทับใจในการใช้บริการ ประกอบไปด้วย พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวาง โปร่ง และสะดวกสบาย การจัดโปรโมชัน เช่น คูปอง ส่วนลด และของแถม การดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและบริการ มีสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เช่น การสะสมแต้ม สามารถให้บริการที่รวดเร็วให้แก่ผู้ให้บริการ อัตราค่าบริการมีความหลากหลายและดึงดูดเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการ รายอื่น ๆ ทางร้านมีการกำหนดเวลา เปิด-ปิดให้บริการชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนด มีระบบรักษาความปลอดภัยภายในร้าน เช่น กล้องวงจรปิด มีการระบุราคาขายที่ชัดเจน จำนวนที่นั่งเพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เช่น อุปกรณ์สัญญาณเตือนรับอาหาร เป็นต้น มีห้องน้ำเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ สามารถส่งมอบการบริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตราสินค้าและภาพลักษณ์ของร้านที่ดี จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้บริการ เช่น ปลั๊ก กระดาน เป็นต้น การเลือกใช้อุปกรณ์มีการคำนึงถึงความสะดวกสบายและปลอดภัยสำหรับผู้ใช้งาน พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมต่อการให้บริการ มีช่องทางในการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น จ่ายผ่านบัตร หรือ คิวอาร์โค้ด และ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับ สมพิศ รุจิบรรจงกุล (2560) ได้มีการศึกษาเรื่องกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจ Coworking space ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ผู้ให้บริการให้

ความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ คือ พื้นที่ให้บริการมีการออกแบบตกแต่งให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการทำงาน และทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ พื้นที่ให้บริการแบ่งสัดส่วนชัดเจน กว้างขวาง มีโปรโมชั่นส่วนลด แลกแลกแถม มีสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด พนักงานมีความสุภาพ มีมารยาท มีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีการระบุป้ายราคาอย่างชัดเจน ครอบคลุม มีความหลากหลายของระดับราคาตามความเหมาะสมของการใช้บริการ เช่น แบบรายวัย รายชั่วโมง กระบวนการของการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ มีความถูกต้อง การบริการของผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว สอดคล้องกับ มนต์ธร บุญรินทร์ (2561) ได้มีการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการให้เข้าพื้นที่ร่วมทำงาน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด วิจัยวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ พบว่า องค์ประกอบของแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการให้เข้าพื้นที่ร่วมทำงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ การทำให้ลูกค้ามีความสะดวกสบาย โดยการเพิ่มช่องทางการบริการให้แก่ลูกค้าที่สะดวกมากขึ้น รวมถึงช่องทางการชำระเงิน ย่อมเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากขึ้น มีห้องน้ำเพียงพอต่อการใช้งาน สอดคล้องกับ ปวันรัตน์ อิ่มเจริญกุล (2560) ได้มีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ สถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการเข้ารับบริการ คือ อุปกรณ์ที่เลือกใช้มีการคำนึงถึงความสะดวกสบายและปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จำนวนที่นั่งหรือห้องประชุมเพียงพอต่อความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที มีระบบดูแลความปลอดภัย ป้องกันการสูญหายของทรัพย์สิน เช่น กล้องวงจรปิด และ สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สอดคล้องกับ อ้อมจันทร์ วงศ์วิเศษ (2560) ได้มีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการธุรกิจออฟฟิศร่วมแบ่งปันในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจใช้สถานที่ให้บริการ Coworking Space คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการใช้งาน และระยะเวลาเปิดทำการในการให้บริการ สอดคล้องกับ สรศักดิ์ พิลากิต (2564) ได้มีการศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการร้านอาหารประเภทหมูกระทะของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ภาพลักษณ์โดยรวมของร้านส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการด้วย

องค์ประกอบที่ 2 การให้บริการที่ครอบคลุม (Universal Service) หมายถึง การบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมเมื่อเข้ามาใช้บริการ ประกอบไปด้วย การมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ปลั๊ก เครื่องพิมพ์ เป็นต้น ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งชุมชน บรรยากาศในร้านมีความเหมาะสมต่อการนั่งทำงาน เช่น แสงไฟ สีของร้าน เป็นต้น การตกแต่งร้านมีความสวยงาม ทันสมัย มีสัญญาณ WIFI ฟรีให้บริการ มีการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีพื้นที่ส่วนกลางให้ใช้บริการ เช่น พื้นที่สำหรับพักผ่อน พื้นที่ทำกิจกรรม เป็นต้น ราคามีความเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ พนักงานมีความสุภาพและเป็นกันเองในการให้บริการ พื้นที่นั่งทำงานมีความเป็นส่วนตัว มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีตัวเลือกการให้บริการหลากหลาย เช่น พื้นที่นั่งทำงานแบบเดี่ยว แบบกลุ่ม เป็นต้น มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ และ มีการแบ่งโซนการให้บริการ เช่น โซนอ่าน

หนังสือ โชนสำหรับทำงานกลุ่ม สอดคล้องกับ กิตติวัฒน์ สุวรรณวรังกูร (2559) ได้มีการศึกษาเรื่อง แผนธุรกิจร้าน Coworking Space พบว่า สิ่งที่ใช้บริการคาดหวัง คือ พนักงานควรมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม ทำเลที่ตั้งของร้านสามารถเข้าถึงได้ง่าย ควรอยู่ใกล้ขนส่งมวลชน เดินทางสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ บรรยากาศภายในร้านไม่ควรใช้แสงไฟสลัวเกินไป เนื่องจากทำให้อ่านหนังสือหรือทำงานไม่สะดวก สอดคล้องกับ สมพิศ รุจิบรรจงกุล (2560) ได้มีการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจ Coworking space ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ คือ มีพื้นที่ส่วนกลางที่หลากหลาย มีห้องทำงานแบบส่วนตัวให้บริการ พื้นที่ให้บริการแบ่งสัดส่วนชัดเจน บรรยากาศพื้นที่เอื้อต่อการทำงาน ระดับอุณหภูมิ ระดับเสียง มีความเหมาะสมต่อการทำงาน มีบริการขนมขบเคี้ยว ของว่างและเครื่องดื่ม อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับคุณภาพของการใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปลั๊กไฟ อินเทอร์เน็ตไร้สาย เป็นต้น สอดคล้องกับ มนต์ธร บุญรินทร์ (2561) ได้มีการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการให้เข้าพื้นที่ร่วมทำงาน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด วิจัยแบบผสมผสานวิธีการ พบว่า การส่งเสริมการตลาดเพื่อให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางและเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจ โดยมีการจ้างข่าวสาร ให้ทราบถึงการให้บริการ จะช่วยสร้างความน่าสนใจและชักชวนให้กลุ่มเป้าหมายมาใช้บริการส่งผลให้สามารถเพิ่มยอดขายได้ สอดคล้องกับ ธนเดช ทักษะเทวีศิริ (2558) ได้มีการศึกษาเรื่อง ความเป็นไปได้ในการเปิดธุรกิจ Coworking Space ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า การตกแต่งร้านสวยงามจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้บริการได้

องค์ประกอบที่ 3 การบริการพิเศษเฉพาะกลุ่ม (Niche Target) หมายถึง การสร้างบริการพิเศษขึ้นมา เพื่อรองรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ประกอบไปด้วย มีห้องประชุมให้บริการ มีการจัดกิจกรรมเสริม เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้มาใช้บริการ หรือกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ การมีชุมชนภายในร้าน ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนไอเดีย และทำความรู้จักระหว่างกัน และ มีพื้นที่สำหรับเก็บของหรือล็อกเกอร์ สอดคล้องกับ สมพิศ รุจิบรรจงกุล (2560) ได้มีการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจ Coworking space ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ คือ การจัดกิจกรรม Workshop เพื่อเพิ่มความรู้เฉพาะทาง กิจกรรมทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วม และให้ความสำคัญกับปัจจัยความต้องการใช้บริการในด้านความต้องการเข้าร่วมชุมชน เพื่อมีโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่จะได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับ กิตติวัฒน์ สุวรรณวรังกูร (2559) ได้มีการศึกษาเรื่อง แผนธุรกิจร้าน Coworking Space พบว่า ควรมีโซนห้องประชุมเพื่อใช้สำหรับการประชุมที่เป็นส่วนตัว สอดคล้องกับ จิตนภา จรุงโรจน์ ณ อยู่ธยา (2558) ได้มีการศึกษาเรื่อง แผนธุรกิจ พื้นที่ให้เข้าทำงานอิสระ Ekamai Co-working Space พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการมีล็อกเกอร์เก็บของใช้ส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1. ผู้ประกอบการควรนำแนวทางการบริการ “FUN” ของพื้นที่ร่วมทำงาน บีเอ็ม เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.อุบลราชธานี ที่ได้ไปใช้ในการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน ที่ตอบโจทย์และตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย
2. เมื่อนำโครงการไปใช้แล้ว ควรมีการประเมินผลกิจกรรมภายใต้โครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

1. ควรมีการนำองค์ประกอบใหม่ที่ได้ไปใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวทาง “FUN”
2. ควรมีการนำแบบสอบถามภายใต้องค์ประกอบใหม่ที่ได้ ไปใช้ในการวิจัยในต่างพื้นที่ เพื่อเกิดการศึกษาที่กว้างมากยิ่งขึ้นในธุรกิจการบริการพื้นที่ร่วมทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กิตติวัฒน์ สุวรรณวรานุกร. (2559). *แผนธุรกิจร้าน Coworking Space*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2564, จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802030279_5868_4223.pdf
- จังหวัดอุบลราชธานี. (2563). *เกี่ยวกับจังหวัด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564, จาก <http://ubonratchathani.go.th/home/464.html>
- จิตนภา จรูญโรจน์ ณ อยู่ธยา. (2558). *แผนธุรกิจ พื้นที่ให้เช่าทำงานอิสระ Ekamai Co-workingSpace*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/2968/1/Chitnapha.somm.pdf>
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนเดช ทักษะเทวีศิริ. (2558). *การศึกษาความเป็นไปได้ในการเปิดธุรกิจ Coworking Space ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อ.เมือง จ.ขอนแก่น*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://mba.kku.ac.th/ncbmi/proceeding/2015/national/files/673.pdf>
- ปริยานุช อภิบุญโยภาส. (2559). *การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในการวิจัยองค์การ*. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 13(2), 38-39.

- ปวันรัตน์ อัมเจริญกุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2564, จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902031847_7357_6054.pdf
- มนต์ธร บุญรินทร์. (2561). แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการให้เข้าพื้นที่ร่วมทำงานในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด: วิจัยแบบผสมผสานวิธีการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://mba.kku.ac.th/fulltext/viewfile.php?id=3817&no=7>
- ศศิมา สุขสว่าง. (2562). การระดมความคิด (Brainstorm) เทคนิคความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรม. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.sasimasuk.com/15842591/brainstorm-เทคนิคพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม>
- สมพิศ รุจิบรรจงกุล. (2560). กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจ Coworking Space ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2564, จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902030310_8023_6766.pdf
- สรศักดิ์ พิลาเกิด. (2564). แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการร้านอาหารประเภทหมูกระทะของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11(1), 115-129.
- อรรถไกร พันธุ์ภักดี. (2559). การเปรียบเทียบผลการใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดทุนทางสังคมระหว่างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจกับ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน. วารสารบริหาร เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 11(2), 48-59.
- อ้อมจันทร์ วงศ์วิเศษ. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการธุรกิจออฟฟิศร่วมแบ่งปันในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://repository.rmutp.ac.th/handle/123456789/2928?show=full>
- Comrey, A. L., and Lee, H. B. (1992). *A First Course in Factor Analysis*. New York: Psychology Press.
- Coworking Resources. (2020). *Global Coworking Growth Study 2020*. Retrieved 4 January 2021 from <https://www.coworkingresources.org/blog/key-figures-coworking-growth>
- Kim, J.-O., and Mueller, C. W. (1978). *Factor Analysis: Statistical Methods and Practical*. Newbury park, California: Issues.Sage.
- Wiersma, W. (1991). *Research Methods in Education: An Introduction*. Boston: Allyn and Bacon.

รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571)
ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11

A Model for Teacher Leadership Development according to Education
Reform in the 3rd Decade (B.E. 2562-2571) of Secondary Schools
in the Area of the Regional Education Office, Region 11

พงษ์สวัสดิ์ สายกัน¹, เพลินพิศ ธรรมรัตน์² และ ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์³

Pongsawat Saikan¹, Ploenpit Thummarat² and Sikan Pienthunyakorn³

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต/สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต/สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Email : phongping@gmail.com

วันที่รับบทความ(Received)

19 สิงหาคม 2564

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

24 กันยายน 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

26 กันยายน 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดหมายเพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) 2) พัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) 3) หาประสิทธิภาพของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ที่พัฒนาขึ้น โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) โดยการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิและการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ได้แก่ ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 370 คน โดยในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของ Yamane (1973) ที่ขนาดความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือไม่เกิน 5% ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) และยืนยันรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ ระยะที่ 3 การหาประสิทธิภาพของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) กลุ่มเป้าหมายเป็นครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 จำนวน 24 คน จาก 3 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบประเมินภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษา

ในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) องค์ประกอบของภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 22 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมในการทำงาน มี 4 ตัวบ่งชี้ 2) การพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ในสถานการณ์โควิด-19 มี 4 ตัวบ่งชี้ 3) ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ มี 4 ตัวบ่งชี้ 4) ความเป็นผู้นำในการทำงาน มี 5 ตัวบ่งชี้ และ 5) สมรรถนะในการทำงานในยุคปัญญาประดิษฐ์ มี 5 ตัวบ่งชี้ 2) รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ประกอบด้วย 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) เนื้อหา 4) กระบวนการ และ 5) การวัดและประเมินผล 3) ประสิทธิผลของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (2562-2571) พบว่า รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (2562-2571) มีความเหมาะสมโดยรวมมากที่สุด และครูที่เข้ารับการพัฒนามีภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (2562-2571) เพิ่มขึ้นหลังการพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 28.60

คำสำคัญ : รูปแบบการพัฒนา, ภาวะผู้นำครู, การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571), สำนักงานศึกษาธิการภาค 11

ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) examine the components of teacher leadership in education reform in the 3rd decade (B.E. 2562-2571), 2) develop a model for teacher leadership development according to education reform in the 3rd decade (B.E. 2562-2571) and 3) validate the effectiveness of a model for teacher leadership development according to education reform in the 3rd decade (B.E. 2562-2571). This research and development approach (R&D) was performed in three phases: Phase I: Component study of a model for teacher leadership development according to education reform in the 3rd decade (B.E. 2562-2571) era through document analysis, experts' in-depth interviews and a survey research, the sample group consisted of 370 teachers working in secondary schools under the Regional Education Office, Region 11, in the 2019 academic year obtained by using stratified random sampling, the sample size was determined by using Taro Yamane (1973) formula at error level of 0.05; Phase II: A development of a model for teacher leadership development according to education reform in the 3rd decade era was confirmed by experts' reviews; and Phase III: Validation of the Effectiveness of a model for teacher leadership development according to education reform in the 3rd decade era, the sample group consisted of 24 teachers from three secondary schools under the Regional Education Office, Region 11. The research instruments included a structured interview form, a set of

rating scale questionnaires, and a leadership assessment form. Data were analyzed through frequency, percentage, mean and standard deviation. The research findings were as follows:

- 1) The components of teacher leadership in education reform according to the 3rd decade (B.E. 2562-2571) consisted of 5 components with 22 indicators describing as follows:
 - 1) Participation in work, comprising four indicators;
 - 2) Curriculum Development and Learning Management in the Situation of COVID-19, comprising four indicators;
 - 3) Professional Learning Community, comprising four indicators;
 - 4) Leadership at work, comprising five indicators; and
 - 5) Teacher Professional Competence in the age of Artificial Intelligence, comprising five indicators.
- 2) The model for teacher leadership development according to education reform in the 3rd decade (B.E. 2562-2571) included five components: 1) principles, 2) objectives, 3) contents, 4) development processes, and 5) measurement and evaluation.
- 3) The effectiveness of a model for teacher leadership development according to education reform in the 3rd decade (B.E. 2562-2571) developed model for teacher leadership development in education reform in the 3rd decade (B.E. 2562-2571) revealed that the model was appropriate at the highest level in overall. The teacher leadership of teachers participating in teacher leadership development according to education reform in the 3rd decade (B.E. 2562-2571) was at a higher level at the percentage of 28.60.

Keywords: Development Model, Teacher Leadership, Education Reform in the 3rd Decade (B.E. 2562-2571), the Regional Education Office, Region 11

บทนำ

การจัดการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและให้บริการประชาชนส่วนใหญ่ได้อย่างทั่วถึง เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการช่วยประเทศพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมให้เจริญก้าวหน้าเพิ่มขึ้น การปฏิรูปการศึกษาไทยให้ทันโลกในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างไรว่า การจัดการศึกษาได้ดีเป็นการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนประเภทต่างๆ ในระดับต่างๆ มีความรู้และทักษะที่ใช้งานได้ โดยเฉพาะสามารถให้บริการเด็ก เยาวชน ประชาชน ทุกหมู่เหล่าได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม ช่วยพัฒนาประชาชนทั้งประเทศหรือส่วนใหญ่ให้ฉลาดรอบด้านรู้จักใช้ชีวิตและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเป็นพลเมืองที่รับผิดชอบทำงานตามกติกาที่เป็นธรรม และมุ่งประโยชน์ส่วนรวมเหนือประโยชน์ส่วนตน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2559) แต่เมื่อเรามองการจัดการศึกษาในประเทศไทยเรานั้นซึ่งมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน กระบวนการจัดการศึกษายังคงไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร การศึกษาในประเทศไทย เป็นการศึกษาที่จัดโดยกระทรวงศึกษาธิการของประเทศไทย โดยภาครัฐจะเข้ามาดูแลโดยตรงและเปิดโอกาสให้เอกชนมีส่วนร่วมในการศึกษาตั้งแต่ระดับการศึกษาปฐมวัยจนถึงระดับอุดมศึกษา การให้การศึกษาสำหรับ

ศตวรรษที่ 21 ต้องเปลี่ยนแปลงทักษะจากกระบวนทัศน์แบบดั้งเดิมไปสู่กระบวนทัศน์ใหม่ที่ให้โลกของนักเรียนและโลกความเป็นจริงเป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ที่ไปไกลกว่าการได้รับความรู้แบบง่ายๆ ไปสู่การเน้นพัฒนาทักษะและทัศนคติ ทักษะการคิด ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะองค์การ ทัศนคติเชิงบวก ความเคารพตนเอง นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะและค่านิยมทางเทคโนโลยี ความเชื่อมั่นตนเอง ความยืดหยุ่น การจงใจตนเอง และความตระหนักในสภาพแวดล้อมและเหนือสิ่งอื่นใด คือ ความสามารถใช้ความรู้อย่างสร้างสรรค์เป็นทักษะที่สำคัญจำเป็นสำหรับการเป็นนักเรียนในศตวรรษที่ 21 ถือเป็นสิ่งที่ท้าทายในการที่จะพัฒนาการเรียนในอนาคต ให้นักเรียนมีทักษะ ทัศนคติ ค่านิยม และบุคลิกภาพส่วนบุคคล เพื่อเผชิญกับอนาคตด้วยภาพในทางบวกที่มีทั้งความสำเร็จและมีความสุขจากหลักสูตรรูปแบบโรงงาน ที่เกิดขึ้นในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมซึ่งมุ่งผลิตคนเข้าสู่โรงงานตามทักษะพฤติกรรมนิยมของ สกินเนอร์ (Skinner's behaviorism) ยึดตำรา ยึดครู ยึดกระดานดินสอ เป็นสำคัญ เปลี่ยนเป็นหลักสูตรรูปแบบยึดโครงการเป็นฐานยึดการขับเคลื่อนด้วยการวิจัย เป็นหลักสูตรเพื่อชีวิตเชื่อมโยงชุมชนกับประเทศกับชาติ และกับนานาชาติ พัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงพหุปัญญา การอ่านออกเขียนได้เชิงพหุ เทคโนโลยีและมัลติมีเดีย การเรียนรู้ปัญหาจากโลกที่เป็นจริงจากประเด็นเกี่ยวกับความเป็นมนุษย์ และประเด็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ซึ่งการศึกษาในปัจจุบันถือว่า “เทคโนโลยี” เป็นเส้นทางเดินไปสู่การปรับโฉมใหม่ของระบบการศึกษา โดยเฉพาะการสร้างรายวิชาออนไลน์จะกลายเป็นจริงขึ้นอย่างรวดเร็วสามารถใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีอัจฉริยภาพในแต่ละสาขา สร้างรายวิชาเรียนรู้ด้วยการกระทำขั้นได้ซึ่งจะเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ผลจากรายวิชาออนไลน์ที่จะมีมากขึ้น ห้องสมุดจะมีรายวิชาเหล่านี้มาแทนที่ บทบาทของครูจะเปลี่ยนไปทำหน้าที่อื่นที่เทคโนโลยีไม่สามารถทำได้แทน เช่น สอนตัวต่อตัว ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนการทำงานเป็นกลุ่ม สอนทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทักษะทางสังคม เป็นต้น การประเมินผลจะเปลี่ยนจากคะแนนการทดสอบเป็นการประเมินเชิงคุณภาพของมนุษย์ ช่วยให้นักเรียนได้เปลี่ยนสารสนเทศเป็นความรู้เปลี่ยนความรู้เป็นภูมิปัญญานั้นการก่อให้เกิดความรู้โดยสร้างวัฒนธรรมการสืบค้น กระตุ้นปลูกเร้าให้ผู้เรียนเป็นบุคคลเจ้าความคิด เจ้าปัญญาที่ยังคงมีการเรียนรู้แม้หลังเลิกเรียนในแต่ละวันหรือแม้พ้นจากวัยเรียนไปแล้ว ให้ความสำคัญกับความสนใจและช่วยให้เรียนรู้เตรียมตัวสู่โลกที่เป็นจริงกระตุ้นความอยากรู้อยากเห็นเพื่อเป็นพื้นฐานการเรียนรู้ตลอดชีวิตใช้หลักความยืดหยุ่นในวิธีการสอน (วิโรจน์ สารรัตน์, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจารณ์ พานิช (2555) ระบุว่า เด็กยุคใหม่เป็นคนยุคเจนเนอเรชันซี (Generation Z) เป็นพวกที่ชอบใช้อินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกกันว่าเป็นชาวเน็ต ซึ่งเป็นการศึกษาลักษณะนิสัยเพื่อประโยชน์ทางการตลาดครูเพื่อศิษย์ อาจช่วยกันศึกษารวบรวมลักษณะของเด็กไทยยุคใหม่ เอาไว้ใช้ในการออกแบบการเรียนรู้ ลักษณะอย่างหนึ่งของศิษย์ไทย คือ เกือบครึ่งหนึ่งเป็นคนที่ไม่ได้อยู่กับพ่อแม่ เพราะพ่อแม่ต้องออกไปทำงานนอกหมู่บ้านเป็นเวลานาน ๆ ทั้งลูกไว้กับปู่ย่า หรือตายาย เด็กบางคนไม่มีพ่อแม่เพราะพ่อแม่เสียไปแล้ว หรือพ่อแม่หย่าร้าง ต้องอยู่กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือบางคนเป็นลูกติดแม่ โดยที่แม่แต่งงานใหม่และมีลูกกับสามีใหม่ เป็นความท้าทายต่อครูเพื่อศิษย์ที่จะช่วยให้ความอบอุ่น ความรักแก่เด็กที่ขาดแคลนเหล่านี้

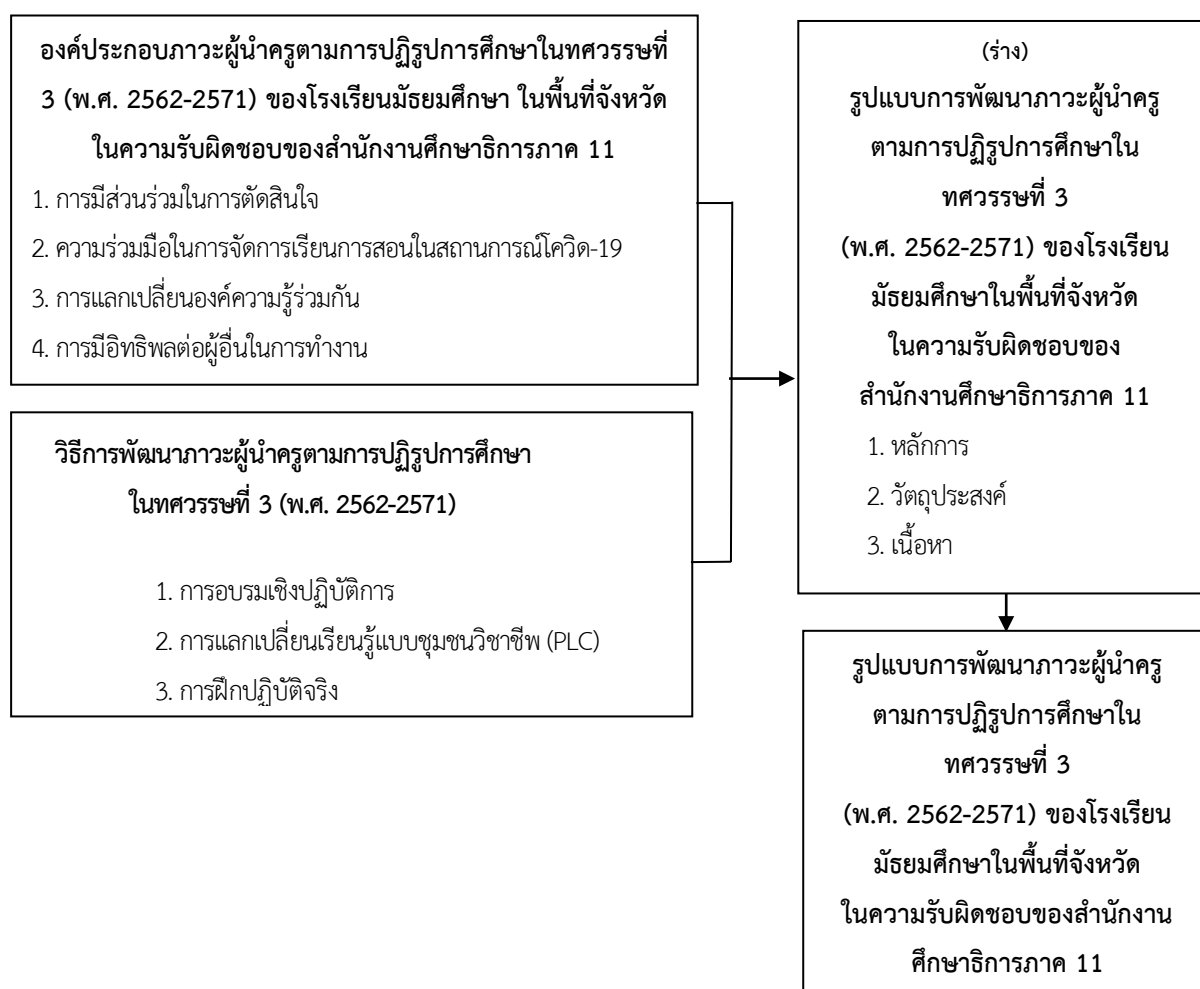
การพัฒนาภาวะผู้นำครู มีความสำคัญในการพัฒนาการศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21 โดยภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของผู้นำกับผู้ตามโดยการโน้มน้าวใจ การสร้างค่านิยมและความเชื่อให้คล้อยตามและปฏิบัติงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ ที่วางไว้ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (ไชยา ภาวะบุตร, 2555) ส่วนภาวะผู้นำครูเป็นคุณลักษณะและพฤติกรรมของครูที่แสดงถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ส่วนบุคคลและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนโดยปราศจากการใช้อิทธิพลของผู้บริหารสถานศึกษา ก่อให้เกิดพลังแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553) ซึ่งสอดคล้องกับ York-Barr & Duke (2004) ได้สังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำครู และสรุปความหมายของภาวะผู้นำครูที่พบในงานวิจัยไว้ ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำครูในแง่ผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ ครูที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเรียนการสอน ใช้บทบาทของผู้นำเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ท่ามกลางครู และครูผู้นำเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนในชั้นเรียนโดยมุ่งเน้นที่ความสำเร็จในการเรียนรู้ของผู้เรียน 2) ภาวะผู้นำครูในแง่ของการใช้พฤติกรรมผู้นำ คือ การที่ครูผู้นำใช้พฤติกรรมครูผู้นำทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ 4 ลักษณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำแบบมุ่งคุณภาพขององค์กร ภาวะผู้นำตามภารกิจที่ปฏิบัติ และภาวะผู้นำแบบใช้บทบาทคู่ขนาน โดยภาวะผู้นำครู ทั้ง 4 ลักษณะ กล่าวโดยสรุป ภาวะผู้นำครูเป็นความสามารถของครูที่มีการตัดสินใจร่วมกันในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สร้างความสัมพันธ์ร่วมกันที่จะพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน ร่วมกันพัฒนาการเรียนการสอนให้บรรลุเป้าหมาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อผู้อื่นในการทำงานของโรงเรียน มีความรู้ความสามารถในการเรียนการสอนนักเรียน และมีภาวะผู้นำในการทำงาน ทั้งหมดนี้จะส่งผลให้ระบบการศึกษาได้รับการขับเคลื่อนและพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

แต่จากการศึกษาผลการจัดการศึกษาในเว็บไซต์ของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ(2560) พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ซึ่งประกอบด้วย 3 จังหวัด ได้แก่ สกลนคร นครพนม และมุกดาหาร มีผลการทดสอบระดับชาติ อยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของประเทศ และจำเป็นต้องพัฒนาระบบการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการพัฒนาภาวะผู้นำครูเพื่อขับเคลื่อนระบบการศึกษา แต่ทว่ายังขาดรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูที่มีประสิทธิภาพที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาและวิจัยในหัวข้อ รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาไทยให้ทันต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติ โดยเฉพาะในการจัดการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) นี้ เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) พัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) และหาประสิทธิภาพของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11
3. เพื่อหาประสิทธิผลของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำและภาวะผู้นำครูไชยา ภาวะบุตร (2555) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้อิทธิพลของผู้นำกับผู้ตามโดยการโน้มน้าวใจ การสร้างค่านิยมและความเชื่อให้คล้อยตาม และปฏิบัติงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ ที่วางไว้ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับ Dubrin (1998, อ้างถึงใน สิริพรรณ จิ่งสุทธิพงษ์, 2560) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553) กล่าวว่า ภาวะผู้นำครู หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของครูที่แสดงถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ส่วนบุคคลและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนโดยปราศจากการใช้อิทธิพลของผู้บริหารสถานศึกษา ก่อให้เกิดพลังแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับ York-Barr & Duke (2004) สังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำครู และสรุปความหมายของภาวะผู้นำครูที่พบในงานวิจัยไว้ ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำครูในแง่ผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ ครูที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเรียนการสอน ใช้บทบาทของผู้นำเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ท่ามกลางครู และครูผู้นำเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนในชั้นเรียนโดยมุ่งเน้นที่ความสำเร็จในการเรียนรู้ของผู้เรียน 2) ภาวะผู้นำครูในแง่ของการใช้พฤติกรรมผู้นำ คือ การที่ครูผู้นำใช้พฤติกรรมครูผู้นำทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ 4 ลักษณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำแบบมุ่งคุณภาพขององค์กร ภาวะผู้นำตามภารกิจที่ปฏิบัติ และภาวะผู้นำแบบใช้บทบาทคู่ขนาน โดยภาวะผู้นำครู ทั้ง 4 ลักษณะ กล่าวโดยสรุป ภาวะผู้นำครู หมายถึง ความสามารถของครูที่มีการตัดสินใจร่วมกันในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สร้างความสัมพันธ์ร่วมกันที่จะพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน ร่วมกันพัฒนาการเรียนการสอนให้บรรลุเป้าหมาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อผู้อื่นในการทำงานของโรงเรียน มีความรู้ความสามารถในการเรียนการสอนนักเรียน และมีภาวะผู้นำในการทำงาน

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำ ศิริพร กุลสานต์ (2557) ได้กล่าวถึง วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำครูในการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและศึกษาดูงานด้วยตนเองเป็นหลัก แล้วบูรณาการด้วยวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำแบบอื่นๆ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมเชิงปฏิบัติการด้วย โดยจัดให้มีการศึกษาดูงานระหว่างอบรมเชิงปฏิบัติการแล้วนำองค์ความรู้ที่ได้มาบูรณาการกับการอบรมเชิงปฏิบัติการ และสำหรับการศึกษาดูงานด้วยตนเองนั้น เป็นการศึกษาความรู้จากคู่มือและเอกสารประกอบการพัฒนาในระหว่างการฝึกปฏิบัติการเป็นการขยายผลต่อไปเพื่อพัฒนาทักษะภาวะผู้นำให้มากขึ้นและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อไป ส่วน นพรัตน์ อภิวิมลลักษณ์ (2559) ได้สังเคราะห์เอกสารงานวิจัย ได้วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำ 4 วิธี ได้แก่ 1) การฝึกฝนด้วยตนเอง 2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่ม 3) การศึกษาดูงาน และ 4) การสอนแนะ ซึ่งจะเห็นว่าวิธีการพัฒนาที่นิยมและมีความเหมาะสมที่สุด คือ การฝึกฝนด้วยตนเอง มีค่าความถี่มากที่สุด กล่าวโดยสรุปได้ว่า วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำเป็นกระบวนการและเทคนิคในการพัฒนาโดยเน้นที่ตัวบุคคลเป็นหลัก อย่างเป็นระบบ มีการเสริมสร้างความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน การฝึกปฏิบัติจริง

การศึกษาเอกสารประกอบการพัฒนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบชุมชนวิชาชีพ (PLC) การอบรมเชิงปฏิบัติการ และ การระดมสมอง

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครู

ศรัณยา ไกรบุตร (2558) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตตรวจราชการที่ 11 ไว้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) เนื้อหา 4) กระบวนการ และ 5) การวัดและประเมินผล สอดคล้องกับฐปณีย์ นาไร (2561) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูเพื่อดำเนินการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ไว้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) เนื้อหา 4) กระบวนการ และ 5) การวัดและประเมินผล ส่วน Yukl (2010, อ้างถึงใน สิริพรรณ จิงสุทธิวงศ์, 2560) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรม ซึ่งรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลเพราะโปรแกรมการฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ และวิธีการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโปรแกรมและมีขั้นตอนที่สำคัญในการกำหนดองค์ประกอบรูปแบบการฝึกอบรมที่ชัดเจน ดังนี้ 1) กำหนดเนื้อหาวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ให้ชัดเจน 2) กำหนดเนื้อหาที่ชัดเจน 3) การจัดลำดับของเนื้อหาที่เหมาะสม 4) การผสมผสานวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม 5) โอกาสสำหรับการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ 6) การประเมินผลการฝึกอบรมที่ถูกลงเวลา 7) การเพิ่มความมั่นใจในตัวเองให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม 8) การให้มีกิจกรรมในการติดตามผลอย่างเหมาะสม กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า รูปแบบการพัฒนา มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักการ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กระบวนการ และการวัดผลประเมินผล

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูล แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบประเมินภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) ซึ่งมีกระบวนการปฏิบัติงานตามแผนหรือแนวทางที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ แล้วนำแนวทางนั้นสู่การทดลองปฏิบัติเพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นหลังจากนั้นมีการสรุปและพัฒนางาน (R1)(D1) (R2)(D2) พร้อมทั้งจะเผยแพร่ต่อไป ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ 6 ขั้นตอน ดังนี้

ระยะที่ 1 (R1) การศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571)

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11

ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ทรงคุณวุฒิ 9 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานในระดับนโยบายของมหาวิทยาลัย นักวิชาการในระดับอุดมศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา วิทยฐานะเชี่ยวชาญขึ้นไปหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก วิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไปศึกษานิเทศก์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา วิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไปหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกและครูผู้สอน วิทยฐานะครูเชี่ยวชาญขึ้นไป โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์ จากนั้นทำการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยนำเอาข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เกี่ยวกับองค์ประกอบและวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำครูมาเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือ คือ แบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบสภาพที่เป็นอยู่จริง และสภาพที่ควรจะเป็น โดยประชากรคือ ครูผู้สอนในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ในปีการศึกษา 2562 จำนวน 4,970 คน โดยในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของ Yamane (1973) ที่ขนาดความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน ประกอบด้วย ครูของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดสกลนคร จำนวน 124 คน จังหวัดนครพนม จำนวน 123 คน และจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 123 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling)

ระยะที่ 2 (D1) การพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571)

ขั้นตอนที่ 3 การร่างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ในการร่างและพัฒนารูปแบบนั้น ผู้วิจัยได้นำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และวิธีการพัฒนา มาเป็นกรอบแนวทางในการร่างรูปแบบการพัฒนา หลังจากนั้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบร่างรูปแบบและขอรับความคิดเห็นเพิ่มเติมในการสร้างรูปแบบ

ขั้นตอนที่ 4 พัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ทำการตรวจสอบยืนยันความเหมาะสมและความถูกต้องของรูปแบบ เนื้อหาของเอกสารประกอบการพัฒนาอีกครั้งหนึ่ง โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน ตรวจสอบรูปแบบและขอรับความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยการเลือกผู้เชี่ยวชาญนั้นสามารถเลือกแบบเจาะจง ซึ่งมีเกณฑ์ในการเลือก ดังนี้ คือ คณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาที่มีประสบการณ์ด้านการสอนทางการบริหารการศึกษา ซึ่งไม่น้อยกว่า 5 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือมีตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 3 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานในตำแหน่งการบริหารงานในระดับนโยบาย ระดับเขตพื้นที่การศึกษาและระดับสถานศึกษา รวมถึงศึกษานิเทศก์ จำนวน 4 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 จำนวน 1 ท่าน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกทางการบริหารการศึกษาขึ้นไป จำนวน 1 ท่าน ผู้อำนวยการโรงเรียนที่มีประสบการณ์ทางการบริหารไม่น้อยกว่า 10 ปี วิทยฐานะเชี่ยวชาญหรือชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวน 1 ท่าน และศึกษานิเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า 10 ปี วิทยฐานะเชี่ยวชาญหรือชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวน 1 ท่าน และสุดท้ายคือครูผู้สอนระดับโรงเรียน

มัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์สอน ไม่น้อยกว่า 10 ปี วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโททางด้านการจัดการเรียนการสอนหรือหลักสูตร วิทยฐานะเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

ระยะที่ 3 (R2)(D2) การหาประสิทธิผลของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษา ในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571)

ขั้นตอนที่ 5 (R2) ดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษา ในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) หลังจากที่ได้ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบ และได้สร้างเอกสารเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำรูปแบบ ไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ประกอบด้วย 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสกลนคร จังหวัดนครพนม และจังหวัดมุกดาหาร โดยโรงเรียนที่เลือกใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 3 โรงเรียน ๆ ละ 8 คน เป็นตัวแทนจากทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ รวมทั้งสิ้น จำนวน 24 คน แบ่งเป็น 3 ช่วงในการพัฒนา ได้แก่ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบชุมชนวิชาชีพ (PLC) และการฝึกปฏิบัติจริง

ขั้นตอนที่ 6 (D2) สรุปผลการใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (2562-2571) นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาทำการสรุป ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบให้สมบูรณ์เพื่อเขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1. องค์ประกอบภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 22 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน มี 4 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านการพัฒนาหลักสูตร และการจัดการเรียนรู้ในสถานการณ์โควิด-19 มี 4 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ มี 4 ตัวบ่งชี้ 4) ด้านความเป็นผู้นำในการทำงาน 5 ตัวบ่งชี้ และ 5) ด้านสมรรถนะในการทำงานในยุคปัญญาประดิษฐ์ มี 5 ตัวบ่งชี้

2. รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ประกอบด้วย 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) เนื้อหา 4) กระบวนการ และ 5) การวัดและประเมินผล

3. ประสิทธิผลของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 พบว่า ความเหมาะสมของรูปแบบมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) และค่าเฉลี่ยผลการประเมินภาวะผู้นำครูระยะหลังการทดลองใช้รูปแบบ ($\bar{X} = 4.76$) สูงกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบ ($\bar{X} = 3.33$) และมีความแตกต่างเพิ่มขึ้น 1.43 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 28.60 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงประสิทธิผลของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1 ก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบพัฒนา

ที่	องค์ประกอบภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11	ค่าสถิติ (N=24)				เพิ่มขึ้น	ร้อยละความก้าวหน้า
		ก่อน		หลัง			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1	การมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.35	0.48	4.81	0.42	1.46	29.20
2	การพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ในสถานการณ์โควิด-19	3.39	0.49	4.68	0.47	1.29	25.80
3	ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ	3.32	0.47	4.64	0.48	1.32	26.40
4	ความเป็นผู้นำในการทำงาน	3.34	0.48	4.86	0.35	1.52	30.40
5	สมรรถนะในการทำงานในยุคปัญญาประดิษฐ์	3.27	0.44	4.83	0.37	1.56	31.20
	ค่าเฉลี่ย	3.33	0.47	4.76	0.42	1.43	28.60

อภิปรายผล

1. องค์ประกอบภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 22 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน มี 4 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ในสถานการณ์โควิด-19 มี 4 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ มี 4 ตัวบ่งชี้ 4) ด้านความเป็นผู้นำในการทำงาน 5 ตัวบ่งชี้ และ 5) ด้านสมรรถนะในการทำงานในยุคปัญญาประดิษฐ์ มี 5 ตัวบ่งชี้ ซึ่งองค์ประกอบและตัวชี้วัดได้จากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำผลจากการวิเคราะห์มาสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบ ตรวจสอบยืนยันความเหมาะสมและความถูกต้องของรูปแบบเนื้อหาของเอกสารประกอบการพัฒนาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน ทั้งนี้เนื่องจากภาวะผู้นำครู คือ ความสามารถของครูที่มีการตัดสินใจร่วมกันในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สร้างความสัมพันธ์ร่วมกันที่จะพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน ร่วมกันพัฒนาการเรียนการสอนให้บรรลุเป้าหมาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อผู้อื่นในการทำงานของโรงเรียน มีความรู้ความสามารถในการเรียนการสอนนักเรียน และมีภาวะผู้นำในการทำงาน เมื่อครูได้รับการพัฒนาให้มีภาวะผู้นำครูแล้ว จะทำให้การจัดการศึกษาไทยในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553) ให้นิยามว่า ภาวะผู้นำครู (Teacher Leadership) หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของครูที่แสดงถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ส่วนบุคคลและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนโดยปราศจากการใช้อิทธิพลของผู้บริหารสถานศึกษา ก่อให้เกิดพลังแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ สอดคล้อง

กับอนัตตา ชาวนา (2556) กล่าวว่า ภาวะผู้นำครู หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่ครูได้แสดงออกตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ โดยใช้บทบาทของผู้นำและบทบาทของครูเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนรู้ในชั้นเรียน โดยมุ่งเน้นที่ความสำเร็จในการเรียนรู้ของผู้เรียน ส่วน York-Barr & Duke (2004) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำครูในแง่ของการใช้พฤติกรรมผู้นำว่า หมายถึง การที่ครูผู้นำใช้พฤติกรรมครูผู้นำทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ 4 ลักษณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำแบบมุ่งคุณภาพขององค์กร ภาวะผู้นำตามภารกิจที่ปฏิบัติ และภาวะผู้นำแบบใช้บทบาทคู่ขนาน

2. รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ประกอบด้วย 1) หลักการของรูปแบบ 2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ 3) เนื้อหา 4) กระบวนการพัฒนา และ 5) การวัดและประเมินผล โดยรูปแบบที่ออกแบบมาเป็นรูปแบบที่ดี มีความเหมาะสมในการนำมาพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรูปแบบดังกล่าวได้ผ่านการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน และพบว่ารูปแบบมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีการนำรูปแบบมาทดลองใช้ตามกระบวนการพัฒนารูปแบบ และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีธยา ไกรบุตร (2558) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตตรวจราชการที่ 11 ไว้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) เนื้อหา 4) กระบวนการ และ 5) การวัดและประเมินผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ส่องแสง อัยวรรณ (2559) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูผู้สอนภาษาอังกฤษโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไว้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) เนื้อหา 4) กระบวนการ และ 5) การวัดและประเมินผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐปนีย์ นารี (2561) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูเพื่อดำเนินการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ไว้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) เนื้อหา 4) กระบวนการ และ 5) การวัดและประเมินผล

3. ประสิทธิผลของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 พบว่า ความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยผลการประเมินภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ระยะหลังการทดลองใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบ

มีความแตกต่างเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 28.60 ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า องค์ประกอบและรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูมีกระบวนการพัฒนาที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทำให้ครูผู้สอนได้รับความรู้ ความเข้าใจ ครูสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตลอดจนแนวคิด เกิดการตลกผลึกทางองค์ความรู้ และได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ สามารถนำเอาความรู้และประสบการณ์ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา มีภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ทั้ง 5 องค์ประกอบ ที่ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน การพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ในสถานการณ์โควิด-19 ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ความเป็นผู้นำในการทำงาน และสมรรถนะในการทำงานในยุคปัญญาประดิษฐ์ ทั้งหมดนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ส่องแสง อัยวรรณ (2559) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูผู้สอนภาษาอังกฤษโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำครูและสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครู และศึกษาผลการใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูผลการวิจัยพบว่า หลังจากทดลองใช้รูปแบบจะมีดัชนีความก้าวหน้าในการพัฒนาภาวะผู้นำครูผู้สอนภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นร้อยละ 76.36 และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณยา ไครบุตร (2558) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตตรวจราชการที่ 11 ผลการวิจัยพบว่า หลังจากทดลองใช้รูปแบบจะมีดัชนีความก้าวหน้าในการพัฒนาภาวะผู้นำครูเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโรงเรียนมัธยมศึกษา เพิ่มขึ้นร้อยละ 25.06 สอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยสุตา กรีน (2563) เรื่อง รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูในการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ผลการวิจัยพบว่า หลังจากทดลองใช้รูปแบบจะมีดัชนีความก้าวหน้าในการพัฒนาภาวะผู้นำครูในการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนมัธยมศึกษาเพิ่มขึ้นร้อยละ 60.70

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมในการทำงาน 2) การพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ในสถานการณ์โควิด-19 3) ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ 4) ความเป็นผู้นำในการทำงาน และ 5) สมรรถนะในการทำงานในยุคปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนสามารถนำข้อมูลที่ได้นี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาครูให้มีภาวะผู้นำครูของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 จากผลการวิจัยพบว่าครูกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 มีภาวะผู้นำครูสูงขึ้นจึงควรนำรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูนี้ไปใช้พัฒนาภาวะผู้นำครูของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 เพื่อพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนและการทำงานในโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.3 จากผลการทดลองใช้รูปแบบในการพัฒนาระยะที่ 2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบชุมชนวิชาชีพ (PLC) และระยะที่ 3 การปฏิบัติจริง สามารถใช้เวลาในการปฏิบัติไปพร้อมกันได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรดำเนินการวิจัยรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ระดับภาค หรือระดับประเทศ เพื่อนำข้อค้นพบที่ได้มาเปรียบเทียบกับมีความเหมือน หรือแตกต่างกัน หากมีความแตกต่างจะได้พิจารณาถึงสาเหตุที่แตกต่าง ถ้ามีความเหมือนกันจะได้เป็นเครื่องยืนยันข้อค้นพบ ซึ่งจะทำให้ข้อค้นพบที่ได้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

2.2 ควรนำรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูไปใช้ในโรงเรียนอื่นที่ทำการเปิดสอนในระดับต่ำกว่าโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อจะได้องค์ความรู้ที่เป็นภาวะผู้นำครูตามการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2562-2571) ของโรงเรียนในพื้นที่จังหวัดในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 โดยภาพรวมผลที่ได้จะได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของครูและยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ไชยา ภาวะบุตร. (2555). *ความเป็นนักบริหารมืออาชีพ*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ฐปณีย์ นาไร. (2561). *รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูเพื่อดำเนินการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง*. โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค 11. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- นพรัตน์ อภิวิมลลักษณ์. (2559). *รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้พิพากษาหัวหน้าศาลในศาลยุติธรรม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี สฤษดิ์วงศ์.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2556). *กระบวนการทัศน์ใหม่ทางการศึกษา กรณีศึกษาศึกษาศตวรรษที่ 21* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- ศรัณยา ไกรบุตร. (2558). *รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตตรวจราชการที่ 11*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).

- ศิริพร กุลสานต์. (2557). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูในการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. (2560). สถิติ O-NET ย้อนหลัง. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.niets.or.th/th/catalog/view/3865>.
- สร้อยสุตา กรีน. (2563). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค 11. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- ส่องแสง อัยวรรณ. (2559). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูผู้สอนภาษาอังกฤษโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). แนวทางการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2559). สภาวะการศึกษาไทย ปี 2557/2558 จะปฏิรูปการศึกษาไทยให้ทันโลกในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างไร. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- สิริพรรณ จิงสุทธีวงศ์. (2560). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำฝ่ายบริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- อนันตดา ขาวนา. (2556). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำครูด้านการจัดการเรียนรู้ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขตตรวจราชการที่ 11. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.
- York-Barr, J., and Duke, K. (2004). *What do We know about teacher leadership? Finding from two decades of scholarship*. Retrived from http://www.psycholosphere.com/What_we_know_about_teacherleadership_byYork-Barr.pdf

**ผลกระทบของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไร
ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร**
Effects of Working Capital Management on Profitability of Listed Companies
in The Stock Exchange of Thailand
: Resources Industry Group

จิรัญญา ตาวงษ์¹ และจิรพงษ์ จันทร์งาม²

Jiranya Tawong¹ and Jirapong Channgam²

¹นักศึกษามหาบัณฑิต หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อีเมล: view.jiranya@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

25 กรกฎาคม 2564

4 ตุลาคม 2564

8 ตุลาคม 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ทุติยภูมิ งบการเงิน และรายงานประจำปี ระหว่างปี 1 มกราคม พ.ศ.2559 – 31 ธันวาคม พ.ศ.2563 กลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร จำนวน 55 บริษัท ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ข้อมูลในงบการเงิน นำมาทำการวิเคราะห์โดยสูตรอัตราส่วนทางการเงิน จำนวน 8 สูตร และเก็บข้อมูล ทุก ๆ วันสิ้นปี โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวแปรอิสระจำนวน 1,375 ข้อมูล และตัวแปรตาม 825 ข้อมูล แล้วนำข้อมูลได้ที่จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้ มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตรากำไรสุทธิ แต่ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น 2) ระยะเวลาในการเก็บสินค้าคงเหลือ ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ อัตราส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์หมุนเวียน อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

คำสำคัญ: การจัดการเงินทุนหมุนเวียน, ความสามารถในการทำกำไร, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ABSTRACT

The objectives of this paper are to study the effects of working capital management on profitability of listed companies in the Stock Exchange of Thailand, focusing on Resource Industry Group. The data of this study is derived from financial statements and annual reports collected between 1 January 2016 – 31 December 2020 from 55 company listed in Resource Industry Group of the Stock Exchange of Thailand. The data used in the analysis, such as the data in the financial statements to be analyzed by using 8 financial ratio formulas. The data is collected every New Year's Eve. Data was collected, 1,375 independent variables and 825 dependent variables were collected and used from the sample group. The analytical method employed for this study is the descriptive statistics composing of the use of maximum, minimum, mean, and standard deviation as well as inferential statistics such as Multiple Regression Analysis. The result of the study shows that the duration of collection from debtors have a positive effect on net profit margin, but it has no positive effects on the return on total assets and the rate of return on equity. In addition, the duration of inventories keeping, debt repayment period, ratio of sales to current assets, and working capital ratio has no positive effects on net profit margin, return on total assets, and the rate of return on equity.

Keywords: Working Capital Management, Profitability, The Stock Exchange of Thailand

บทนำ

การบริหารเงินทุนหมุนเวียนเป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการบริหารธุรกิจ โดยผู้ประกอบการต้องตระหนักเสมอว่าหัวใจในการดำเนินธุรกิจคือ “กำไรที่เป็นเงินสด” ไม่ใช่ “กำไรทางบัญชี” การขายสินค้าทำให้เกิดกำไรในทางบัญชี กำไรที่แท้จริงจะเกิดขึ้นหลังจากการได้รับชำระสินค้าจากลูกค้าเป็นที่ยอมรับเรียบร้อยแล้ว (ศิริวรรณ ว่องวิรุฒ, 2556) ซึ่งเงินทุนหมุนเวียนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างกำไรให้แก่กิจการได้ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายการบริหารเงินทุนหมุนเวียนเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของการประกอบธุรกิจ โดยในระยะแรกหลังการก่อตั้งธุรกิจขนาดเล็กมักจะมีปัญหาการบริหารเงินทุนหมุนเวียนและการจัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสมซึ่งธุรกิจขนาดเล็กที่สามารถยืดหยุ่นลดจนกระทั่งประสบความสำเร็จส่วนหนึ่งเป็นเพราะการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้กิจการสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น และมีความสามารถทำกำไรสูงขึ้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงความสามารถในการจัดหาเงินทุน โดยเฉพาะการวางแผนทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นสัดส่วนการลงทุน สัดส่วนการถือเงิน ระยะเวลาถือครองสินค้าคงเหลือ หรือระยะเวลาในการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าเป็นเวลาเท่าใด ที่ไม่ทำให้กิจการเกิดปัญหาหรือการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องมี

การวางแผนการถือเงินสดในจำนวนที่เหมาะสม ให้เพียงพอต่อการจ่ายชำระหนี้การค้า เพียงพอต่อการดำเนินงานและมีเพียงพอในกรณีฉุกเฉิน แต่หากมีการถือเงินสดจำนวนมากเกินไปอาจจะทำให้กิจการเสียโอกาสในการสร้างผลตอบแทนจากเงินสดนั้นได้ ในด้านของระยะเวลาการถือครองสินค้านั้นมีความสำคัญ เนื่องจากหากการสำรองสินค้าในจำนวนที่น้อยเกินไป จะประสบปัญหาสินค้าขาดมือไม่มีสินค้าตอบสนองความต้องการของลูกค้า แต่หากสำรองสินค้าในจำนวนที่มากเกินไปจะทำให้เกิดต้นทุนการเก็บรักษาที่เพิ่มสูงขึ้น และมีโอกาสที่สินค้าจะกลายเป็นสินค้าล้าสมัย นอกจากนี้ระยะเวลาการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกหนี้เป็นปัจจัยสำคัญ หากกิจการไม่มีลูกหนี้หรือการขายเชื่อจะมีผลกระทบต่อรายได้และความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ ดังนั้นกิจการจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการจัดการเงินทุนหมุนเวียนให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดสภาพคล่องในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและจะสามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ การสร้างกำไรสูงที่สุดให้แก่ผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการได้ (รินรดา แสงบัว, 2559)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาผลกระทบของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไร เพื่อทำให้ทราบถึงการจัดการเงินทุนหมุนเวียนมีผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชษิตา เปสตันยี และ สรียา วิจิตรเสถียร (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไร กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมีความแตกต่างในระหว่างงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นนี้คือการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ โดยมีการใช้ตัวแปรอิสระเป็นอัตราส่วนทางการเงินในด้านอัตราส่วนสภาพคล่องมาทำการวิเคราะห์ถึงแหล่งเงินทุนหมุนเวียนว่าส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รินรดา แสงบัว (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการจัดการเงินทุนหมุนเวียนกับความสามารถในการทำกำไรในกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ซึ่งมีความแตกต่างในระหว่างงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นนี้คือ ตัวแปรอิสระได้มีการเพิ่มการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น เพื่อการผลตอบแทนจากการลงทุนว่าในการบริหารจัดการเงินทุนหมุนเวียนนั้นก่อให้เกิดกำไรที่เป็นเงินสดเพื่อให้สร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร

สมมติฐานการวิจัย

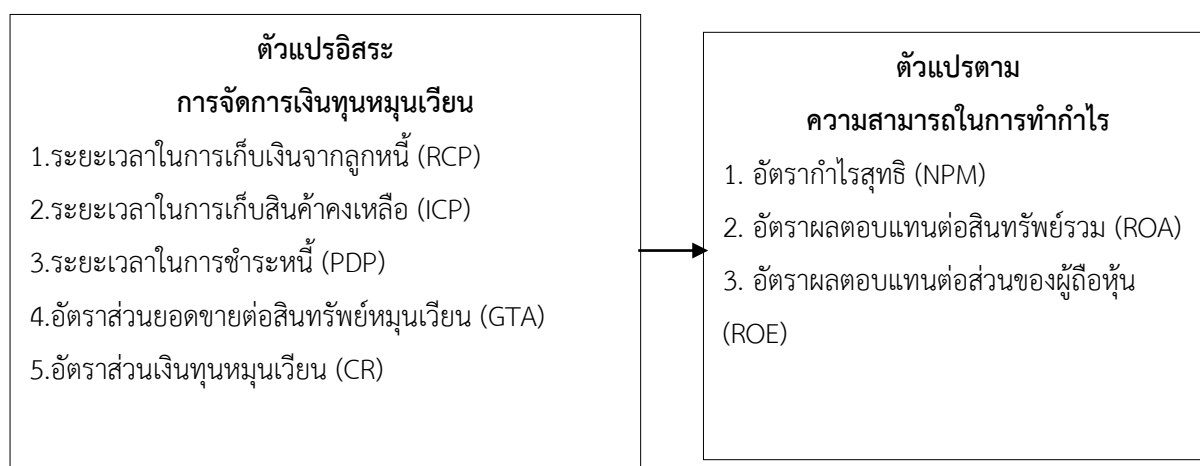
สมมติฐานที่ 1 การจัดการเงินทุนหมุนเวียน มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตรากำไรสุทธิของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย : กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร

สมมติฐานที่ 2 การจัดการเงินทุนหมุนเวียน มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย : กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร

สมมติฐานที่ 3 การจัดการเงินทุนหมุนเวียน มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ วิจัยเรื่อง ผลกระทบของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย : กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากรโดยกำหนดลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเงินทุนหมุนเวียน

การจัดการเงินทุนหมุนเวียน(working capital management) คือ การบริหารในส่วนประกอบของสินทรัพย์หมุนเวียนอันได้แก่ เงินสด หลักทรัพย์ในความต้องการของตลาด ลูกหนี้การค้า สินค้าคงเหลือ และการบริหารหนี้สินหมุนเวียน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ธุรกิจพยายามกำหนดปริมาณเงินทุนหมุนเวียนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพราะจะทำให้เสียประโยชน์จากโอกาสต่าง ๆ

ปริญญ์ กิจรุ่งโรจน์เจริญ (2559) การบริหารเงินทุนหมุนเวียนนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องบริหารเงินทุนหมุนเวียนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทั้งด้านส่วนประกอบและปริมาณที่เหมาะสม โดยพิจารณาระดับของความเสีย(risk) และผลตอบแทนหรือกำไร(profit) ในระดับที่เหมาะสม กล่าวคือการจัดสรรเงินเพื่อลงทุนในสินทรัพย์ใดก็ตามโดยหลักทางการเงิน พบว่า หากลงทุนในสินทรัพย์ถาวรมากกว่าสินทรัพย์หมุนเวียน จะมีผลทำให้สภาพคล่องต่ำ ความเสี่ยงสูง กำไรสูง แต่หากลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนมากกว่าสินทรัพย์ถาวรจะมีผลทำให้สภาพคล่องสูง ความเสี่ยงต่ำ การจัดการเงินทุนหมุนเวียนคือการจัดการระหว่างสินทรัพย์หมุนเวียนและหนี้สินหมุนเวียนเพื่อรักษาสภาพคล่องให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับธุรกิจ (สุดาทิพย์ ปรัชญาสกุล, 2557) ได้แก่

1. ระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้ (Receivables Collection Period: RCP) คำนวณดังนี้ RCP = ลูกหนี้การค้า * 365 / ขายสุทธิ

2. ระยะเวลาในการเก็บสินค้าคงเหลือ (Inventory Conversion Period: ICP) คำนวณดังนี้ ICP = สินค้าคงเหลือ * 365 / ต้นทุนขาย

3. ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ (Payable Deferral Period: PDP) คำนวณดังนี้ PDP = เจ้าหนี้การค้า * 365 / ต้นทุนขาย

4. อัตราส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์หมุนเวียน (Gross Working Capital Turnover Ratio: GTA) คำนวณดังนี้ GTA = รายได้สุทธิ / สินทรัพย์หมุนเวียน

5. อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Current Ratio: CR) คำนวณดังนี้ CR = สินทรัพย์หมุนเวียน / หนี้สินหมุนเวียน

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการทำกำไร

ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงการลงทุนในสินทรัพย์ต่าง ๆ ของกิจการ ประกอบด้วยการลงทุนในสองด้านที่สำคัญ ได้แก่ การลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนหรือที่เรียกว่าเงินทุนหมุนเวียน เช่น เงินสด ลูกหนี้ สินค้าคงคลัง เพื่อให้การผลิตและการขายเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหรือหยุดชะงัก อันก่อให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินงาน ถือเป็นการลงทุนระยะสั้นเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน (Working Capital) ทั้งนี้ การลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนในอัตราส่วนที่สูง ย่อมทำให้มีสภาพคล่องสูงโดยสามารถเปลี่ยนสินทรัพย์หมุนเวียนเป็นเงินเพื่อจ่ายชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลาที่ต้องการนอกจากนี้ การลงทุนในเงินทุนหมุนเวียนในสัดส่วนที่สูง ทำให้เงินลงทุนรวมในสินทรัพย์ (Total Asset) มีปริมาณมาก มีผลทำให้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ซึ่งวัดด้วยผลกำไรสุทธิหลังภาษีเทียบกับเงินลงทุนในสินทรัพย์ทั้งหมดย่อมจะมีค่าต่ำกว่ากรณีที่มีการลงทุนในเงินทุนหมุนเวียนในสัดส่วนที่ต่ำกว่า (พรรณณา ชูณมิตรกุล, 2558) ส่วนในการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เป็นการลงทุนเพื่อสร้างการเติบโต และสร้างรายได้ในระยะยาวให้แก่กิจการ เงินลงทุนทั้งสองส่วนต่างมีความสำคัญต่อความอยู่รอด และความเจริญเติบโตของกิจการ รวมถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มสูงสุดให้แก่ผู้เป็นเจ้าของ จึงต้องมีการใช้อัตราส่วนทางการเงินเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

อัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin: NPM) การใช้อัตราส่วนทางการเงินเพื่อพิจารณาความสามารถในการทำกำไร (Profitability) อัตราส่วนกำไรสุทธิ มีการคำนวณ ดังนี้ กำไรสุทธิหลังภาษี / ยอดขายสุทธิ

ค่า ROA (return on assets) หมายถึง อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการทำงาน (efficiency ratio) จากอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนการลงทุน มีการคำนวณ ดังนี้ กำไรสุทธิ / สินทรัพย์รวม

ค่า ROE (Return on Equity) หมายถึง อัตราผลตอบแทนของการลงทุนที่มีต่อส่วนของผู้ถือหุ้นที่ลงทุนไป แสดงถึงความสามารถในการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นที่เป็นเจ้าของมีการคำนวณ ดังนี้ กำไรสุทธิ / ส่วนของผู้ถือหุ้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โซษิตา เปสตันยี และ ขวัญกมล ดอนขวา (2561) ได้ทำการศึกษาความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

โซษิตา เปสตันยี และ สรียา วิจิตรเสถียร (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไร กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ประสพชัย พสุนนท์, นภนันทน์ หอมสุต และ ปราณี นิลกรณ์ (2551) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี

ภานุรุจ เหลืองไชยรัตน์, ตุลยา ตูลาติลก, ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย และ อธิเมศร์ เซษฐธีระพัชร (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

รินลดา แสงบัว (2559) ได้ทำการศึกษาการจัดการเงินทุนหมุนเวียนกับความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจในกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร ณ วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2564 จำนวนทั้งสิ้น 61 บริษัท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นบริษัทที่เข้าเงื่อนไขทุกข้อ ดังนี้ 1) เป็นบริษัทที่มีข้อมูลงบการเงินครบถ้วน 5 ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ปี 1 มกราคม พ.ศ.2559 – 31 ธันวาคม พ.ศ.2563 2) เป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร 3) งบการเงินมีรอบระยะเวลาบัญชีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี 4) เป็นบริษัทที่มีข้อมูลอย่างน้อย 2 รอบระยะเวลาบัญชี การศึกษาครั้งนี้ จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร พบว่า บริษัทที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้มีจำนวน 55 บริษัท ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ข้อมูลในงบการเงินนำมาทำการวิเคราะห์โดยสูตรอัตราส่วนทางการเงิน จำนวน 8 สูตร และเก็บข้อมูล ทุก ๆ วันสิ้นปี โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวแปรอิสระ จำนวน 1,375 ข้อมูล และตัวแปรตาม 825 ข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของปัจจัยที่นิยมใช้ในการศึกษาและข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบบันทึกข้อมูล ในการรวบรวมข้อมูลหุตุยภูมิจากงบการเงินแบบรายปี จากเว็บไซต์ www.set.or.th โดยเก็บข้อมูลอนุกรมเวลา (Time Series Data) อยู่ในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2559 ถึงปี พ.ศ.2563 รวม 5 ปี ซึ่งศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากรในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นตัวแทนในการศึกษา

3.วิธีรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้สำหรับการทำวิจัยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร การศึกษาค้นคว้าข้อมูลดังนี้ 1.เข้าสู่เว็บไซต์ www.set.or.th และ Login เข้าสู่ระบบโดยพิมพ์ชื่อ Username และ Password ตามข้อมูลที่ได้ลงทะเบียนไว้ เพื่อเก็บข้อมูลตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย มาจากงบแสดงฐานะการเงิน งบกำไรขาดทุน 2.ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ จากงบการเงิน หมายเหตุประกอบงบการเงิน รายงานประจำปี และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตามกลุ่มตัวอย่าง

4.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรตามคือ อัตรากำไรสุทธิ, อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น โดยจะวัดค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้ได้ค้นพบประเด็นที่ตอบวัตถุประสงค์นี้ ผลการศึกษาผลกระทบของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย : กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ของตัวแปรตาม เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	$\bar{X}$	SD.
RCP	55	1.91	3243.42	152.85	435.63
ICP	55	0.00	1147.50	65.09	161.05
PDP	55	1.05	267.63	48.26	56.83
GTA	55	0.15	24.72	2.76	3.78
CR	55	0.06	12.63	2.06	2.08
NPM	55	-3.92	0.89	0.05	0.69
ROA	55	-0.18	0.12	0.03	0.05
ROE	55	-1.30	0.29	0.06	0.21

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม แสดงผลด้วยค่าเฉลี่ยรวม โดยใช้ข้อมูลระหว่างปี 2559-2563 เป็นดังนี้ (1) ระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกค้า (RCP) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1.91 ค่าสูงสุดเท่ากับ 3,243.42 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 152.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 435.63 (2) ระยะเวลาในการเก็บสินค้าคงเหลือ (ICP) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.0 ค่าสูงสุดเท่ากับ 1,147.50 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 65.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 161.05 (3) ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ (PDP) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1.05 ค่าสูงสุดเท่ากับ 267.63 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 48.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 56.83 (4) อัตราส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์หมุนเวียน (GTA) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.15 ค่าสูงสุดเท่ากับ 24.72 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.78 (5) อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.06 เท่า ค่าสูงสุดเท่ากับ 12.63 เท่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 เท่า และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.08 (7) อัตรากำไรสุทธิ (NPM) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ -3.92 ค่าสูงสุดเท่ากับ 0.89 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 (8) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ -0.18 ค่าสูงสุดเท่ากับ 0.12 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 (9) อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) มีค่าต่ำสุดเท่ากับ -1.30 ค่าสูงสุดเท่ากับ 0.29 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.21

ส่วนที่ 2 การวิจัยผลกระทบของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย : กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร การทดสอบสมมติฐานที่กำหนดตามกรอบแนวคิด

โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบได้ค่าระดับนัยสำคัญที่คำนวณได้ (Significant) น้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การจัดการเงินทุนหมุนเวียน มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตรากำไรสุทธิของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย : กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p	Collinearity Statistics	
	B	Eb	β			Tolerance	VIF
(Constant)	0.374	0.138		2.703	0.009		
RCP	-0.001	0.000	-0.719	7.243	*0.00	0.937	1.068
ICP	0.000	0.000	0.034	0.310	0.758	0.772	1.295
PDP	-0.002	0.001	-0.133	-1.338	0.187	0.930	1.076
GTA	-0.028	0.019	-0.154	-1.517	0.136	0.894	1.118
CR	0.000	0.037	0.000	-0.003	0.998	0.748	1.338
SEEst= $\pm$ 0.487, R=0.746, R ² =0.557, adjust R ² =0.511, F=12.078, p-value=0.000							

จากตารางที่ 2 พบว่า พบว่า ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.068 – 1.338 เป็นไปตามเกณฑ์ของ (Hair et al, 2010) ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า .01 และ ค่า VIF ที่ไม่เกิน 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำให้สามารถทดสอบความถดถอยพหุคูณได้ โดยตัวแปรด้านการจัดการเงินทุนหมุนเวียน ประกอบด้วย คือ ระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้ ส่งผลกระทบต่อ อัตรากำไรสุทธิจากค่า $t=-7.243$, $p=0.000$ จะได้ว่า ระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้มีผลกระทบเชิงลบต่ออัตรากำไรสุทธิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า หากระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้เพิ่มขึ้น อัตรากำไรสุทธิจะมีค่าลดลง หรือในทางตรงกันข้าม หากระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้ลดลง อัตรากำไรสุทธิจะมีค่าเพิ่มขึ้น และระยะเวลาในการเก็บสินค้าคงเหลือ ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ อัตราส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์หมุนเวียน อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนไม่ส่งผลกระทบต่ออัตรากำไรสุทธิ ($p>0.05$) จึงปฏิเสธ ทั้งนี้สาเหตุที่พบการทดสอบด้านการจัดการเงินทุนหมุนเวียน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของอัตรากำไรสุทธิ ได้เพียงร้อยละ 55.7 ขณะที่อีกร้อยละ 44.3 เกิดขึ้นจากปัจจัยอื่น

สมมติฐานที่ 2 การจัดการเงินทุนหมุนเวียน มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย : กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p	Collinearity Statistics	
	B	Eb	β			Tolerance	VIF
(Constant)	0.040	0.015		2.694	*0.01		
RCP	0.000	0.000	0.003	0.018	0.986	0.937	1.068
ICP	0.000	0.000	-0.014	-0.092	0.927	0.772	1.295
PDP	0.000	0.000	-0.244	-1.690	0.098	0.930	1.076
GTA	0.001	0.002	0.070	0.478	0.635	0.894	1.118
CR	0.000	0.004	0.018	0.114	0.910	0.748	1.338

SEest=0.053, R=0.265, $R^2=0.070$, adjust $R^2=-0.026$, $F=0.727$, p-value=0.606

จากตารางที่ 3 พบว่า พบว่า ค่า VIF ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.068 – 1.338 เป็นไปตามเกณฑ์ของ (Hair et al, 2010) ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า .01 และ ค่า VIF ที่ไม่เกิน 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำให้สามารถทดสอบความถดถอยพหุคูณได้ โดยตัวแปรด้านการจัดการเงินทุนหมุนเวียน ประกอบด้วย คือ ระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้ ระยะเวลาในการเก็บสินค้าคงเหลือ ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ อัตราส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์หมุนเวียน อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ไม่ส่งผลกระทบต่อ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ($p>0.05$) ทั้งนี้สาเหตุที่พบการทดสอบด้านการจัดการเงินทุนหมุนเวียน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ได้เพียงร้อยละ 7.0 ขณะที่อีกร้อยละ 93.0 เกิดขึ้นจากปัจจัยอื่น

สมมติฐานที่ 3 การจัดการเงินทุนหมุนเวียน มีผลกระทบเชิงบวกผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p	Collinearity Statistics	
	B	EB	β			Tolerance	VIF
(Constant)	0.078	0.060		1.303	0.199		
RCP	0.000	0.000	0.061	0.436	0.665	0.937	1.068
ICP	0.000	0.000	-0.022	-0.139	0.890	0.772	1.295
PDP	-0.001	0.001	-0.292	-2.064	*0.044	0.930	1.076
GTA	0.006	0.008	0.108	0.750	0.457	0.894	1.118
CR	0.009	0.016	0.089	0.566	0.574	0.748	1.338

SEEst= 0.211, R=0.328, R²=0.108, adjust R²=0.015, F=1.158, p-value=0.343

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่า VIF ค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.068 – 1.338 เป็นไปตามเกณฑ์ของ (Hair et al, 2010) ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า .01 และ ค่า VIF ที่ไม่เกิน 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำให้สามารถทดสอบความถดถอยพหุคูณได้ โดยตัวแปรด้านการจัดการเงินทุนหมุนเวียน ประกอบด้วย คือ ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ ส่งผลกระทบต่อ อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) จากค่า t=-2.064, p=0.044 จะได้ว่า ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้มีผลกระทบเชิงลบต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า หากระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ เพิ่มขึ้น อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นจะมีค่าลดลง หรือในทางตรงกันข้าม หากระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ลดลง อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น จะมีค่าเพิ่มขึ้น และระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้ ระยะเวลาในการเก็บสินค้าคงเหลือ อัตราส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์หมุนเวียน อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ไม่ส่งผลกระทบต่อ อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (p>0.05) ทั้งนี้สาเหตุที่พบการทดสอบด้านการจัดการเงินทุนหมุนเวียน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ได้เพียงร้อยละ 10.8 ขณะที่อีกร้อยละ 89.2 เกิดขึ้นจากปัจจัยอื่น

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร” สมมติฐาน ผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังต่อไปนี้

1. ระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้ มีผลกระทบเชิงลบต่ออัตรากำไรสุทธิ ซึ่งสอดคล้องกับ โชษิตา เปสตันยี และ ขวัญกมล ดอนขวา (2561) ได้ทำการศึกษา ความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การบริหาร

จัดการให้วงเงินสดมีระยะเวลานั้น จะต้องเร่งระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้และระยะเวลาในการจำหน่ายสินค้าคงเหลือ รวมทั้งต้องพยายามขยายระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ เพื่อนำไปสู่ความสามารถในการทำกำไรที่เพิ่มขึ้น

2. ระยะเวลาในการเก็บสินค้าคงเหลือ ไม่มีผลกระทบเชิงลบต่อ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมและอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นซึ่งขัดแย้งกับภาณุรุจ เหลืองไชยรัตน์, ตฤยา ตฤาติลก, ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย และอริเมศร์ เชษฐธีระพัชร (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยได้ข้อสรุปว่า ความสามารถในการทำกำไรซึ่งวัดโดยทั้งอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมและอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นมีผลอย่างมีนัยสำคัญกับการจัดการเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในทิศทางเดียวกันแสดงว่ากิจการที่มีความสามารถในการทำกำไรสูงมักจะละเลยการจัดการเงินทุนหมุนเวียนให้มีประสิทธิภาพ หรือการที่กิจการจะได้มาซึ่งกำไรที่สูงขึ้นนั้น กิจการจำเป็นต้องมีการลงทุนในเงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้นทั้งในด้านสินค้าคงคลัง การให้เครดิตต่อลูกค้าหนี้การค้าที่ยาวนานขึ้นเพื่อรองรับต่อยอดขายที่เพิ่มขึ้น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีตที่พบว่า อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมมีผลต่อการจัดการเงินทุนหมุนเวียนในทิศทาง

3. ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ มีผลกระทบเชิงบวกอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นต่อ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม ซึ่งสอดคล้องกับ โชษิตา เปสตันยี และ ขวัญกมล ดอนขวา (2561) ได้ทำการศึกษา ความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้มีผลกระทบเชิงลบต่อวงจรรเงินสดซึ่งวงจรรเงินสดเป็นการบอกถึงระยะเวลาในการหมุนเวียนเงินสดของกิจการ อีกทั้งยังพบว่า วงจรรเงินสดมีผลกระทบเชิงลบต่อความสามารถในการทำกำไร และ ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสามารถในการทำกำไรในทิศทางเดียวกัน แต่ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

4. อัตราส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์หมุนเวียน ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น สอดคล้องกับประสพชัย พสุนนท์, นภนธ์ หอมสุด และ ปราณี นิลกรณ์ (2551) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ปัจจัยอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธกส.เพชรบุรี จำกัด และสหกรณ์การเกษตรหุบกะพง จำกัด (คะแนนปัจจัยเท่ากับ 1.700 และ 1.053) แสดงว่าสหกรณ์ทั้ง 2 มีการหมุนเวียนสินทรัพย์และสินค้าที่ต่ำ และมีอายุของสินค้าที่ยาว แสดงว่าประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์อยู่ในเกณฑ์ต่ำ สหกรณ์ทั้ง 2 จึงจำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้นำสินทรัพย์ไปก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ขัดแย้งกับการศึกษาของ โชษิตา เปสตันยี และ

สรียา วิจิตรเสถียร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไร กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) แบบจำลองสมการโครงสร้างของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรมีความเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 2) กิจกรรมสามารถเพิ่มความสามารถในการทำกำไรได้โดยการบริหารสัดส่วนเงินทุนหมุนเวียนให้มีสภาพคล่องสูง นอกการนี้ยังรวมถึงการสามารถลดระยะเวลาในการจำหน่ายสินค้าและระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้ รวมถึงการขยายระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ด้วย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า 1) ระยะเวลาในการเก็บเงินจากลูกหนี้ มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตรากำไรสุทธิ แต่ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น 2) ระยะเวลาในการเก็บสินค้าคงเหลือ ระยะเวลาในการจ่ายชำระหนี้ อัตราส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์หมุนเวียน อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อ อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ตลาดหลักทรัพย์และบริษัทที่จดทะเบียนผลการวิจัยเป็นดังนี้ ตัวแปรอิสระได้แก่อัตราส่วนทางการเงิน ในด้านอัตราส่วนสภาพคล่องไม่มีผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร จึงควรจะมีการใช้ตัวแปรควบคุมในการร่วมวิเคราะห์ โดยทำให้ผลการศึกษารังนี้ไม่สามารถอธิบายการพยากรณ์ได้อย่างชัดเจนเท่าที่ควร จึงไม่สามารถใช้งานวิจัยนี้ในการอธิบายถึงผลกระทบของการจัดการเงินทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนกระแสเงินสดที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร

2. ข้อเสนอแนะนำไปใช้ในอนาคต

บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากรควรทำการศึกษาในอนาคตให้ครอบคลุมทุกตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการทำกำไร รวมถึงตัวแปรควบคุมที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งปัจจัยภายนอก เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างขึ้น และหาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของความสามารถในการทำกำไรของกิจการ และเปรียบเทียบผลการใช้แนวทางเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของแนวทางดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

โชษิตา เปสตันยี และ ขวัญมณ ดอนขวา. (2561). ความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 10(2), 42-55

- โชษิตา เปสตันยี และ สรียา วิจิตรเสถียร. (2562). ปัจจัยของการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไร กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารเทคโนโลยีสุรนารี*, 13(1), 84-104
- ประสพชัย พสุนนท์, นกนันทน์ หอมสุต และ ปราณี นิลกรณ. (2551). การวิเคราะห์ปัจจัยอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี. *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 30(117-118), 73-93
- ปริญญช วงษ์สีชา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนกระแสเงินสดกับความสามารถในการทำกำไรในธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พรณูภา ธูนิมิตรกุล. (2558). *การเงินธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ภาควิชาการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภานุรุจ เหลืองไชยรัตน์, ตุลยา ตูลาติลก, ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย และ อธิเมศร์ เซษฐิธีระพัชร. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิษณุพนธ์ มหาววิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 16(2), 131-148.
- รินลดา แสงบัว. (2559). *ได้ทำการศึกษาการจัดการเงินทุนหมุนเวียนกับความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจในกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ(MAI)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- ศิริวรรณ ว่องวีรภูมิ. (2556). เงินทุนหมุนเวียน ทางเลือกและทางรอด SME. *วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 33(1), 9-14.
- สุดาทิพย์ ปรัชญาสกุล. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการเงินทุนหมุนเวียนกับความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการวางแผนภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
Behaviors influencing Affecting to Tax Planning of Small and Medium
Enterprises in Bangkok Area

พิมพานต์ ปานจิน¹ และ จีรพงษ์ จันทรงาม²

Pimpakan Panjeen¹ and Jirapong Channgam²

¹นักศึกษามหาบัณฑิต หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อีเมล: Pimpakan.pan@spumail.net

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

26 กรกฎาคม 2564

10 ตุลาคม 2564

4 พฤศจิกายน 2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยทำการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนและบริษัท จำกัดที่จดทะเบียนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ซึ่งผู้วิจัยได้มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยภายในส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการมีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนภาษีอากรมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทัศนคติของผู้เสียภาษี และสุดท้ายด้านต้นทุนค่าจ้างพนักงาน ด้านปัจจัยภายนอกส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างมากเกี่ยวกับ ความรู้ด้านบทลงโทษของการเสียภาษีอากรที่ถูกต้องมีผลต่อการวางแผนภาษีอากรและสุดท้ายด้านอัตราภาษีจึงเห็นควรให้มีการกำหนดแนวทางการวางแผนภาษีจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในแนวทางปฏิบัติเดียวกันเนื่องจากมีการใช้กฎหมายและกฎระเบียบจากกรมสรรพากรเหมือนกันที่แต่แนวทางปฏิบัตินั้นจะต้องมีความง่ายต่อนำไปปรับใช้กับการดำเนินงานในแต่ละองค์กร เพราะรูปแบบธุรกิจและการดำเนินงานที่แตกต่างกันเพื่อให้ได้ข้อมูลการวางแผนภาษีที่ถูกต้องตามกฎหมาย และให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้ประกอบการในการยื่นภาษี เพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการสูงสุด

คำสำคัญ: ภาษีอากร, การวางแผนภาษี, สิทธิประโยชน์ทางภาษี

ABSTRACT

The objectives of this paper are to 1) study the influencing factors internal affecting to behaviors of tax planning of small and medium enterprises in Bangkok area 2) study the influencing factors external affecting to behaviors of tax planning of small and medium enterprises in Bangkok area. Questionnaires were distributed by post to the samples used in the research which are partnership operator and registered limited company in the Bangkok area of 300 people. The analytical method employed for this study is the descriptive statistics composing of the use of percentage, mean, and standard deviation as well as inferential statistics such as multiple regression analysis. The research findings were as follows; Most of the internal factors agreed that tax knowledge was the most influential factor in tax planning, followed by the attitudes of taxpayers and finally, the cost of employee wages. The majority of external factors strongly agree that knowledge of the correct tax penalties affects tax planning, and finally the tax rate. Therefore, it is advisable to establish guidelines tax planning of small and medium enterprises in Bangkok area in order to provide legitimate tax planning information and provide additional knowledge to entrepreneurs in tax filing for the maximum benefit of entrepreneurs.

Keywords: Taxation, Tax planning, Tax Privilege

บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันพบกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises หรือ SMEs) ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นและยังเป็นที่ยอมรับในสังคมภาคองค์กร พบว่าประเทศไทยมีจำนวนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 3.1 ล้านคน นับว่าเป็นอัตราการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.12 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา การศึกษาพฤติกรรมการวางแผนภาษีเกี่ยวกับจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษี, ระยะเวลาที่ชำระภาษีและการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีจึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้ประกอบการทั้งนี้เพื่อลดและป้องกันการสร้างความเสียหายต่อการพัฒนาประเทศและระบบเศรษฐกิจประเทศโดยรวม เพราะหากมองข้ามการให้ความสำคัญต่อระบบภาษีอากรหรือขาดการบริหารควบคุมระบบการจัดการภาษี ผลกระทบที่ตามมาคือการหลีกเลี่ยงภาษีโดยไม่ตั้งใจหรือขั้นรุนแรงกว่านั้นอาจถูกมองว่าเป็นการหนีภาษี ซึ่งถือเป็นปรากฏการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นในทั่วโลก (Scheider & Enste, 2000)

ประชากรทุกอาชีพที่มีเงินได้ล้วนมีหน้าที่เสียภาษี เพราะการเสียภาษีเป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคนไม่ว่าในนามบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล หากไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดทางภาษีจะมีบทลงโทษตามมา การปฏิบัติตามภาษี (Tax compliance) คือความสามารถและความเต็มใจของผู้เสียภาษีที่จะปฏิบัติตามกฎหมายภาษี

การยื่นแบบแสดงรายการงานที่ถูกต้องครบถ้วนโดยระบุถึงรายได้ที่เกิดขึ้นจริงและการใช้สิทธิประโยชน์ เช่น การขอคืนเงินภาษี ความโปร่งใสความเต็มใจของผู้ชำระภาษีและกระบวนการเก็บเงิน รวมถึงกลไกที่มีความสำคัญ ผู้เสียภาษีบางรายมองว่าการจ่ายภาษีเป็นการเสียผลประโยชน์ในส่วนของตัวเองและการไม่ยุติธรรมหรือโดนเอาเปรียบ ซึ่งถูกบังคับให้เสียภาษีตามเงื่อนไขของประมวลรัษฎากรโดยที่ผู้เสียภาษีไม่สมัครใจ คนที่เสียภาษีหรือกลุ่มที่เสียภาษีจึงเลือกทางที่จะทำให้ตนเสียผลประโยชน์น้อยที่สุดและการทำให้จ่ายภาษีได้น้อยที่สุดหรือไม่ต้องเสียภาษีเลย โดยใช้วิธีการที่ชอบโดยการกฎหมายและวิธีการที่ผิดกฎหมาย วิธีการที่ชอบด้วยกฎหมาย นักภาษีเรียกว่าการวางแผนภาษีอากร(Tax planning) ซึ่งเป็นการวางแผนจัดการเพื่อเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนและจ่ายภาษีให้น้อยที่สุดโดยส่วนนี้จึงนำเอาสิทธิประโยชน์ทางภาษีมามาประยุกต์ใช้ที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ส่วนวิธีการที่ผิดกฎหมาย (Illegal means)หรือฉ้อฉล (Fraud) เรียกว่าการหนีภาษี (Tax evasion) เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่ทำให้เสียภาษีน้อยลงอย่างผิดกฎหมาย (พิเชษฐ์ โสภางษ์, 2560) หากองค์กรให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมกรวางแผนทางภาษีด้วยวิธีการที่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่เพียงแต่มีประโยชน์สำหรับองค์กรเท่านั้นแต่ยังส่งผลต่อการให้ความร่วมมือกับรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีซึ่งรัฐบาลทุกประเทศที่มีการพัฒนาและกำลังพัฒนามีภารกิจหลักในการบริหารประเทศ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจให้ขับเคลื่อนอย่างมั่นคงและสร้างความมั่งคั่งยั่งยืนให้แก่ประเทศ การเพิ่มขึ้นของคนได้เป็นแหล่งคนได้หลักที่รัฐต้องการให้การคุ้มครองสวัสดิการสังคมและความเจริญรุ่งเรืองของพลเมือง (Zhang, 2007) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศชาติพร้อมทั้งนำไปสนับสนุนส่งเสริมประชาชนทุกหมู่เหล่า อีกทั้งเพื่อนำเงินที่ได้มาทำโครงการเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนประชาชนตามนโยบายของภาครัฐในปัจจุบัน เช่น โครงการมาตรา 33 คนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งแหล่งภาษีหลักของรัฐที่มีข้อกำหนดในการเรียกเก็บภาษี คือ ประมวลรัษฎากร เป็นกฎหมายที่ให้อำนาจกรมสรรพากรจัดเก็บภาษี 5 ประเภทใหญ่ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภาษีองค์กรเฉพาะ และอากรแสตมป์ ภาษีอากรดังกล่าวกรมสรรพากรเป็นผู้ควบคุมดูแลในการจัดเก็บภาษี การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรนั้น มีลักษณะเป็นการบังคับให้จ่าย ผู้เสียภาษีไม่สามารถเลือกจ่ายตามความสมัครใจหรือความชอบใจของตนเองได้ เนื่องจากประมวลรัษฎากรนั้นมีหลักเกณฑ์และวิธีการที่แน่นอน ระบุชัดถึงผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือใคร และเสียภาษีประเภทใด มีจำนวนเท่าไร (กรมสรรพากร, 2564)

จะเห็นได้ว่า ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีอากรถือเป็นหัวใจหลักสำหรับองค์กรทั้งเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลภาษีต่าง ๆ ในทางเดียวกัน การจ้างพนักงานบุคคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจชำนาญเกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรจะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อกฎหมายภาษี (ภัทรกร กนิพันธ์, 2564) และมาตรการการช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในสถานการณ์โควิด 19 เช่น การขยายเวลา ในการยื่นภาษีหัก ณ ที่จ่าย และภาษีมูลค่าเพิ่มรวมทั้งในการจัดทำบัญชีผู้ทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปและมาตรฐานการบัญชีที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ช่วยทำให้องค์กรมีการวางแผนที่ดีถือเป็นส่วนที่จะทำให้องค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายจำนวนเงินที่ควรเสีย เช่น เรื่องของการนำสิทธิประโยชน์ทางภาษีมามาใช้ภายในองค์กร (กรมสรรพากร, 2564) และมีบุคคลากรที่มีทัศนคติแรงจูงใจเกี่ยวกับภาษีอากรที่ดีนั้นก็จะยิ่งทำ

ให้องค์กรได้เปรียบและใช้ประโยชน์ทางภาษีได้สูงสุด อัตราภาษีที่สูงขึ้นยิ่งมีความสำคัญต่อการวางแผนทางภาษีเนื่องจากจำนวนเงินที่เพิ่มขึ้นยิ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการทางการเงินภายในองค์กรและบทลงโทษที่ชัดเจนทำให้องค์กรมองถึงการเสียผลประโยชน์จำนวนเงินที่องค์กรสามารถนำไปใช้ทำประโยชน์อื่น ๆ ได้มากมายและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพราะหากมีบทลงโทษอาจทำให้องค์กรถูกมองถึงการบริหารจัดการภายในได้ไม่เพียงพอ

เมื่อพิจารณาสภาพพฤติกรรมดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในพฤติกรรมการวางแผนภาษีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยจะช่วยให้องค์กรให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมการวางแผนทางภาษีที่ดีและรัฐบาลสามารถที่จะออกแบบนโยบายภาษีให้มีการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 : ปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 : ปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4 : ปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

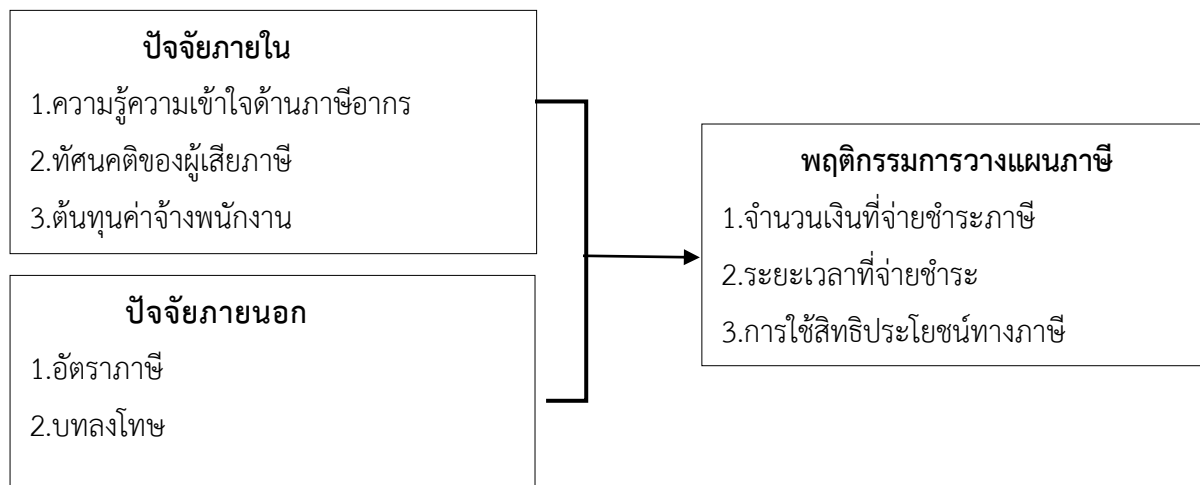
สมมติฐานข้อที่ 5 : ปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 6 : ปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ กำหนดลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย 1) ความรู้ความเข้าใจด้านภาษีอากร 2) ทักษะการเป็นผู้เสียภาษี 3) ต้นทุนการจ้างพนักงาน กับ ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย 1) อัตราภาษี 2) บทลงโทษ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการวางแผนภาษี ประกอบด้วย 1) จำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษี 2) ระยะเวลาที่จ่ายชำระ 3. การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่วางแผนภาษีอากรของกิจการห้างหุ้นส่วนและบริษัท จำกัด ที่จดทะเบียนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยจากข้อมูลพบว่า องค์กรหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในรูปแบบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 564,588 องค์กร (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, บทสรุปผู้บริหาร ประจำปี 2563 ข้อมูล ณ ปี 2563) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดี ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยใช้สูตรในการคำนวณ ของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 5% จากผลการคำนวณผู้วิจัยได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจำนวน 400 องค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้มีการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยได้มีการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ที่วางแผนภาษีอากรของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนและบริษัท จำกัด ที่จดทะเบียนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 1 คน ต่อ 1 องค์กร จำนวน 400 ชุด ได้รับการกลับของแบบสอบถามกลับมาจำนวน 300 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 75

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดโดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายใน และ ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษี จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการวางแผนภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย โดยทำการทดสอบเครื่องมือ 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ประกอบด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน ผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญพบว่าทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และ ส่วนที่ 2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (จักรพงษ์ แผ่นทอง, 2562) ในการทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) (George & Mallery, 2003) ซึ่งค่า (Cronbach's Alpha) สามารถแปลผล ค่าตั้งแต่ 0.7 หมายถึง อยู่ในระดับยอมรับได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.703 ถึง 0.851

3. วิธีรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความและผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานศึกษาของผู้วิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาในครั้งนี้

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนและบริษัท จำกัดที่จดทะเบียนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรตามและกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปร ขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (1) เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 (2) มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 คน (3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 (4) ส่วนใหญ่ดูแลบัญชีภาษีประเภทธุรกิจบริษัทจำกัด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 (5) ซึ่งกิจการส่วนใหญ่ประกอบกิจการมา มากกว่า 10 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 (6) โดยส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในองค์กร 51-100 คน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 (7) ซึ่งแต่ละกิจการมีคนได้ก่อนหักคนจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 บาทขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายใน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ ความเข้าใจภาษีอากร 2) ด้านทัศนคติของผู้เสียภาษี 3) ด้านต้นทุนค่าจ้างพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.70 เมื่อพิจารณาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรู้ด้านภาษีอากร ค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมา คือ ด้านทัศนคติของผู้เสียภาษี ค่าเฉลี่ย 3.72 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านต้นทุนค่าจ้างพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.64 และข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอัตราภาษี 2) ด้านบทลงโทษ นำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.74 เมื่อพิจารณาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบทลงโทษ ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมา คือ ด้านอัตราภาษี ค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนภาษีอากรของกิจการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) การวางแผนด้านจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษี 2) การวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษี 3) การวางแผนด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี นำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ในรูปตารางประกอบความเรียงด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านและภาพรวม ดังนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.33 เมื่อพิจารณาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การวางแผนด้านจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษี ค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมา คือ การวางแผนด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี ค่าเฉลี่ย 3.37 และการวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษี ค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษี เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร การทดสอบสมมติฐานที่กำหนดตามกรอบแนวคิด ผู้วิจัยทดสอบตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ปัจจัยภายใน ได้แก่ 1) ความรู้ความเข้าใจด้านภาษีอากร 2) ทัศนคติของผู้เสียภาษี 3) ต้นทุนค่าจ้างพนักงาน และปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอัตราภาษี และ 2) ด้านบทลงโทษ ว่าส่งผลอย่างไรต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีของกลุ่มผู้ประกอบการ ได้แก่ 1) จำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษี 2) ระยะเวลาที่จ่ายชำระ 3) การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบได้ค่าระดับนัยสำคัญที่คำนวณได้

(Significance)น้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : ปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนด้านจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษี

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1.) ด้านความรู้ความเข้าใจภาษีอากร	- 0.67	- 1.171	0.242
2.) ด้านทัศนคติของผู้เสียภาษี	- 0.179	- 3.139	0.002****
3.) ด้านต้นทุนค่าจ้างพนักงาน	- 0.038	0.668	0.505

หมายเหตุ: n = 300, $R^2 = 0.039$, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Std. Error of the Estimate = 0.635

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 1 พบว่า โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายความแม่นยำในการพยากรณ์ ($R=0.196$) และสามารถอธิบายระดับการเปลี่ยนแปลงการวางแผนด้านจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ ($R^2=0.039$) ด้วยความคลาดเคลื่อนของการประมาณ 0.635 (หมายถึง ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนด้านจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้เสียภาษี (Sig=0.002) มีอิทธิพลในทิศทางลบต่อการวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนปัจจัยที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจภาษีอากร (Sig=0.242) ปัจจัยด้านต้นทุนค่าจ้างพนักงาน (Sig=0.505) ไม่มีอิทธิพลต่อการวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนภาษีด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษี

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1.) ด้านความรู้ความเข้าใจภาษีอากร	- 0.016	- 0.283	0.777
2.) ด้านทัศนคติของผู้เสียภาษี	0.055	0.937	0.349
3.) ด้านต้นทุนค่าจ้างพนักงาน	- 0.023	8.391	0.696

หมายเหตุ: $n = 300$, $R = 0.060$, $R^2 = 0.004$, $Sig = 0.000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Std. Error of the Estimate = 0.677

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 2 พบว่า โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายความแม่นยำในการพยากรณ์ ($R=0.060$) และสามารถอธิบายระดับการเปลี่ยนแปลงการวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ ($R^2=0.004$) ด้วยความคลาดเคลื่อนของการประมาณ 0.677 (หมายถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจภาษีอากร ($Sig=0.777$) ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้เสียภาษี ($Sig=0.349$) ปัจจัยด้านต้นทุนค่าจ้างพนักงาน ($Sig=0.696$) ไม่มีอิทธิพลต่อการวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานข้อที่ 3 : ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนภาษีด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1.) ด้านความรู้ความเข้าใจภาษีอากร	- 0.008	- 0.129	0.897
2.) ด้านทัศนคติของผู้เสียภาษี	0.033	- 0.033	0.577
3.) ด้านต้นทุนค่าจ้างพนักงาน	- 0.031	- 0.031	0.600

หมายเหตุ: $n = 300$, $R = 0.046$, $R^2 = 0.002$, $Sig = 0.000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Std. Error of the Estimate = 0.574

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 3 พบว่า โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายความแม่นยำในการพยากรณ์ ($R=0.46$) และสามารถอธิบายระดับการเปลี่ยนแปลงการวางแผนด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ ($R^2 = -0.008$) ด้วยความคลาดเคลื่อนของการประมาณ 0.574 (หมายถึง ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนภาษีด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจภาษีอากร ($Sig=0.897$) ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้เสียภาษี ($Sig=0.577$) ปัจจัยด้านต้นทุนค่าจ้างพนักงาน ($Sig=0.696$) ในขณะที่ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายทางภาษี ($Sig=0.224$) และปัจจัยด้านจริยธรรมของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ($Sig=0.600$) ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานข้อที่ 4 : ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนด้านจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษี

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1.) ด้านอัตราภาษี	- 0.19	- 0.317	0.752
2.) ด้านบทลงโทษ	- 0.119	- 2.014	0.045*

หมายเหตุ: $n = 300$, $R = 0.125$, $R^2 = 0.016$, $Sig = 0.000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Std. Error of the Estimate = 0.642

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4 พบว่า โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายความแม่นยำในการพยากรณ์ ($R=0.125$) และสามารถอธิบายระดับการเปลี่ยนแปลงการวางแผนด้านจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ ($R^2=0.016$) ด้วยความคลาดเคลื่อนของการประมาณ 0.642 (หมายถึง ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนด้านจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบทลงโทษ ($Sig=0.045$) และปัจจัยด้านอัตราภาษี ($Sig=0.752$) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหมายความว่า พบว่า อิทธิพลด้านด้านบทลงโทษกับการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนการวางแผนด้านจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษีของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 : ปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษี

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1.) ด้านอัตราภาษี	- 0.099	-1.671	0.096
2.) ด้านบทลงโทษ	0.026	0.442	0.659

หมายเหตุ: n = 300, R = 0.108 R² = 0.012, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Std. Error of the Estimate = 0.673

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 5 พบว่า โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายความแม่นยำในการพยากรณ์ (R=0.108) และปัจจัยสาเหตุทั้ง 2 ด้าน สามารถอธิบายระดับการเปลี่ยนแปลงการวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ (R²=0.012) ด้วยความคลาดเคลื่อนของการประมาณ 0.673 (หมายถึง ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านอัตราภาษี (Sig=0.096) ปัจจัยด้านบทลงโทษ (Sig=0.659) หมายความว่า การวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นคนด้าน พบว่า อิทธิพลด้านอัตราภาษี ด้านบทลงโทษ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติสูงกว่า 0.05 คือ อิทธิพลด้านอัตราภาษีและด้านบทลงโทษกับการไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษี

สมมติฐานข้อที่ 6 : ปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1.) ด้านอัตราภาษี	0.045	0.764	0.445
2.) ด้านบทลงโทษ	0.031	0.524	0.600

หมายเหตุ: n = 300, R = 0.061 R² = 0.004, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Std. Error of the Estimate = 0.5742

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายความแม่นยำในการพยากรณ์ ($R=0.061$) และสามารถอธิบายระดับการเปลี่ยนแปลงการวางแผนด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ ($R^2= 0.004$) ด้วยความคลาดเคลื่อนของการประมาณ 0.5742 (หมายถึง ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ย) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการการวางแผนด้านใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านอัตราภาษี ($Sig=0.445$) ด้านบทลงโทษ ($Sig=0.600$) หมายความว่า การวางแผนด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นคนด้าน พบว่า อิทธิพลด้านอัตราภาษี ด้านลงโทษ ไม่มีค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ อิทธิพลด้านอัตราภาษีและด้านบทลงโทษกับการไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีในด้านต่าง ๆ สามารถสรุปผลตามสมมุติฐานที่ 1 -3 สรุปได้ว่า

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยภายในมีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกันต่อการพฤติกรรมการวางแผนภาษีด้านจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษี ได้แก่ปัจจัย ด้านทัศนคติ กล่าวได้ว่า การจัดทำบัญชีเพื่อให้เสียภาษีอากรเป็นไปอย่างถูกต้อง ซึ่งเกิดการจากวางแผนภาษีอย่างมีกระบวนการและถูกต้องตามกฎหมาย จะทำให้กิจการมีการประหยัดภาษีและค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Palil (2010) กล่าวว่า ความรู้และทัศนคติต่อการปฏิบัติตามภาษีอากร ความรู้ด้านภาษีอากรมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติตามภาษีส่งผลกระทบต่อวางแผนภาษีอากรต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร แม้กระทั่งระดับความรู้ด้านภาษีอากรจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ผลที่ได้ยังระบุด้วยว่าการปฏิบัติตามภาษีนั้นได้รับอิทธิพลมาจากความน่าจะเป็นจากการตรวจสอบการรับรู้ของการใช้จ่ายของรัฐบาล, การลงโทษ, ข้อจำกัด ทางการเงินส่วนบุคคล, และอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยภายในด้านมีอิทธิพลต่อการวางแผนภาษีด้านระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษี ไม่สนับสนุนสมมุติฐานที่ 2 กล่าวได้ว่า หากมีการส่งแบบยื่นภาษีไม่ทันตามกำหนดระยะเวลาจะทำให้โดนโทษปรับเบี้ยเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ จึงมีความนิยมในการยื่นแบบภาษีออนไลน์จำนวนมาก เพื่อเพิ่มระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับแนวคิด อุดิน กอิตตวนิจ และ มนวิภา (2553) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้ผ่านอินเทอร์เน็ตหรือช่องทางออนไลน์นั้น คุณภาพของระบบการสมัครและการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยและระบบตอบปัญหา คุณภาพของเว็บไซต์และการให้คำแนะนำ และความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตพร้อมกับข้อแตกต่างเกี่ยวกับระยะเวลาที่เพิ่มขึ้นจาก

การยื่นออนไลน์ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะถ้าหากผู้ยื่นภาษีขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการตรวจสอบยื่นภาษี เนื่องจากเป็นผู้ตรวจสอบมือใหม่ในการใช้ระบบออนไลน์ จึงทำให้การตรวจสอบไม่ต่อเนื่อง มีผลต่อการรายงานผลการตรวจสอบยื่นภาษีที่ผิดพลาดได้ และทำให้เสียเวลาในการยื่นจ่ายชำระภาษีอีกด้วย

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีด้านการใช้สิทธิประโยชน์ในระดับมาก เนื่องจากเกิด Multicollinearity ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากว่าหากไม่มีความรู้ความเข้าใจด้านภาษีอากรในด้านต่างๆ อาทิเช่น การวางแผนเกี่ยวกับผลขาดทุนสุทธิทางบัญชี การวางแผนเกี่ยวกับรายจ่ายบางประเภท เช่น รายจ่ายในการวิจัย และพัฒนา หรืออบรมบุคคลากรฯ ก็จะไม่สามารถรู้วิธียื่นภาษีเพื่อขอสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้ถูกต้องครบถ้วน สอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดของ Appolos N, Jerry D. and Grace O (2016) กล่าวว่า การวางแผนถือเป็นขั้นตอนของผู้เสียภาษีเพื่อลดภาระภาษีในการได้รับการลดหย่อนภาษีลดภาระภาษีให้น้อยที่สุด คือ แนวคิดและสาระสำคัญของการวางแผนภาษี การวางแผนภาษีจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งการตัดสินใจที่ต้องเผชิญกับการจัดการในองค์กรเชิงรุก การวางแผนภาษีจึงเป็นความพยายามอย่างมีสติโดยผู้เสียภาษีภายในขอบเขตของกฎหมาย เพื่อลดภาษีที่บุคคลหรือนิติบุคคลต้องชำระให้น้อยที่สุดองค์กรขนาดใหญ่มีทรัพยากรเพียงพอและดีกว่าโอกาสในการดำเนินกลยุทธ์การวางแผนภาษี เช่น การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีที่จัดไว้ให้กลยุทธ์การวางแผนภาษีที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Chandarasorn ทำให้สรุปได้ว่า ปัจจัยภายในในด้านทัศนคติของผู้เสียภาษีส่งผลต่อการพฤติกรรมการวางแผนภาษีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการวางแผนภาษีในด้านต่าง ๆ

สรุปผลตามสมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยภายนอกในด้านบทลงโทษมีอิทธิพลต่อจำนวนเงินที่จ่ายชำระภาษีในทิศทางตรงข้ามกัน กล่าวคือ การถูกเบี้ยปรับภาษีเงินเพิ่มเป็นการเสียผลประโยชน์ขององค์กรพนักงานบัญชี จึงมีหน้าที่รักษาผลประโยชน์ขององค์กรและปฏิบัติตามข้อระเบียบบังคับขององค์กรเกี่ยวกับกำหนดการเสียภาษีให้ทันกำหนดเวลา และต้องเสียภาษีอากรเป็นจำนวนน้อยที่สุดหรือประหยัดที่สุด เมื่อส่งภาษีล่าช้า จะถูกเสียเงินเพิ่มตามอัตราที่กฎหมายกำหนด สอดคล้องกับแนวคิดของ กรมสรรพากร (2564) ที่กล่าวว่า กรณีไม่ชำระภาษีตามกำหนดเวลา จะมีเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม ถือเป็นบทลงโทษเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างหนึ่ง และอาจมีโทษทางอาญาด้วย แล้วแต่ความผิดว่าเป็นเรื่องร้ายแรงขึ้นไหน โดยหากบุคคลใดยื่นแบบฯ ภายในกำหนดแต่ชำระภาษีไม่ครบถ้วน หรือยื่นแบบฯ ล่าช้า ละเลย หรือหลีกเลี่ยงการยื่นแบบฯ จะต้องเสียเงินเพิ่มและเบี้ยปรับตามกฎหมายกำหนด และหากฝ่าฝืนไม่ยอมชำระ ก็ต้องรับโทษทางอาญา

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อระยะเวลาที่จ่ายชำระภาษี ในทิศทางเดียวกัน ด้วยอัตราภาษีที่สูงส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการชำระภาษี สอดคล้องกับแนวคิดของ Ndegwa Mwangi (2014) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีอัตราภาษีสูงจึงเป็นอุปสรรคต่อระดับการปฏิบัติตาม การขาดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องภาษีเป็นสาเหตุที่สำคัญต่อการไม่ปฏิบัติตามและเกิดบทลงโทษ การขาดข้อมูลสนับสนุนการรู้ความสามารถของผู้เสียภาษีส่งผลทำให้ต้องคำนวณภาษีที่ต้องชำระอย่างถูกต้อง

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ พัชรินทร์ สารมาท (2553) การวางแผนภาษีอากรขององค์กรขนาดใหญ่ในเชียงใหม่ พบว่า องค์กรขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ได้เลือกใช้และปฏิบัติการวางแผนภาษีมีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้น การวางแผนภาษีอากร พบว่า การวางแผนภาษีด้านการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีมีการวางแผนเพื่อใช้สิทธิ ประโยชน์ที่หน่วยงานราชการเสนอให้น้อยที่สุด องค์กรขนาดใหญ่ได้มีการวางแผนภาษีอากรและเลือกใช้วิธี วางแผนภาษีประเด็นต่าง ๆ ทำให้องค์กรมีการเสียภาษีที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีการบริหารจัดการและการยื่น แบบแสดงรายการเสียภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมาย สรุปได้ว่าปัจจัยภายนอกในด้านอัตราภาษีและ ด้านบทลงโทษ และส่งผลกระทบต่อผลกระทบต่อการปฏิบัติตามการวางแผนภาษี

ข้อเสนอแนะ

กิจการควรมีการจัดสัมมนาอบรมให้กับผู้เสียภาษีอยู่เสมอ เพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ โดยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับด้านภาษีอากรภายในให้กับบุคลากร ทุกระดับ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพทั้งองค์กร รองรับการตรวจสอบภายในระดับสากล ข้อเสนอแนะใน การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษารูปแบบพฤติกรรมกรหลบเลี่ยงภาษีอากรหรือการหนีภาษีอากรจากกลุ่ม ตัวอย่างอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาและหาแนวทางในการส่งเสริมการวางแผนภาษีอากรที่ถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพกร. (2564). *รวมกฎหมายภาษี บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.rd.go.th/2600.html>.
- จักรพงษ์ แผ่นทอง. (2562). *การหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2564, จาก <https://krujakkrapong.com/%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%B1%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B8%AA/>
- พัชรินทร์ สารมาท. (2553). *การวางแผนภาษีอากรขององค์กรขนาดใหญ่ในเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระปริญญา, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- พิเชษฐ์ ไสภาพงษ์. (2560). *ปัจจัยและแนวทางป้องกันการหนีภาษีอากรขององค์กรจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารองค์การดุขุภีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ภัทรกร กิณพันธ์. (2564). ปัญหาการจัดทำบัญชีด้านภาษีเงินได้นิติบุคคลของผู้ทำบัญชีในจังหวัดชัยภูมิ. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1),130-138.

- อุศณี กอกิตตวนิจ และ มนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2553). ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 6(16), 28-42.
- Appolos N, NWaobia, Jerry D., Kwarbai and Grace O, Ogundajo. (2016). Tax Planning and Firm Value: Empirical Evidence from Nigerian Consumer Goods Industrial Sector. *Research Journal of Finance and Accounting*, 7(12), 172-183.
- George, D., and Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Ndegwa Mwangi, Patrick C . (2014). *Factors influencing tax compliance among small and medium enterprises in nairobi's industrial area kenya*. (Master of arts in project planning and management of the university of Nairobi). Retrieved from <http://41.204.161.209/handle/11295/73605>
- Palil, Mohd Rizal (2010). Tax knowledge and tax compliance determinants in self assessment system in malaysia. (The thesis submitted to Auckland University of Technology in partial fulfillment of the degree of Master of Business).
- Scheider, F. and Enste, D. (2000). Shadow economies around the world: size, causes, and consequences. *Forthcoming in Journal of Economic Literature in March or June 2000*.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York : Horper and Row Publication.
- Zhang, Ling. (2007). *Tax avoidance: causes and solutions*. (Master of business. The thesis submitted to Auckland University of Technology in partial fulfillment of the degree of Master of Business).

กลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

Marketing Strategies to Increase Sales of Somchai Ice Factory

Aumphur Mueng, Khon Kaen

วรรณรัตน์ อาจแก้ว¹ และ บุษกร ลีเจียวระ²

Warunrat Atkaeo and Bussagorn Leejoeiwara

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² อาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อีเมล: warunrat.atkaeo@gmail.com

วันที่รับบทความ(Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

29 ตุลาคม 2564

23 พฤศจิกายน 2564

3 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมในการซื้อน้ำแข็งและความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น และ 2) กำหนดกลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าส่ง (รถร่วม) เข้ามาใช้บริการและซื้อน้ำแข็ง ความถี่ในการเข้าใช้บริการไม่แน่นอน ค่าใช้จ่ายต่อการซื้อน้ำแข็งมากกว่า 1,001 บาท ต่อวัน เวลาที่สะดวกเข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือเวลา 06.00-10.00 น. ทราบข้อมูลข่าวสารโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผ่านโดยผู้ที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันมากที่สุด ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำแข็งจากโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก จากการศึกษาสามารถเป็นแนวทางการเพิ่มยอดขายน้ำแข็งของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ให้มียอดขายต่อเดือนที่ 1,500,000 บาทขึ้นไป ประกอบด้วย 3 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการเก่าแกใหม่ใส่ใจร้านค้าผู้ประกอบการ 2) โครงการสมชัยบริการด้วยใจ และ 3) โครงการส่งเสริมการขายตามสายวิธร ซึ่งใช้งบประมาณรวม 258,000 บาท

คำสำคัญ กลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขาย , ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to study behavior and Customer satisfaction with the marketing mix of Somchai Ice Factory, Muang District, Khon Kaen Province, and 2) specify

marketing strategies of Somchai Ice Factory, Muang District, Khon Kaen Province. This research was quantitative research. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. A sample of this research was 400 customers. The results of the study found that most of the respondents were customers from selling wholesale (affiliated bus) to use the service and buy ice. The frequency of using the service is uncertain. The cost per time to buy ice is more than 1,001 baht per day. The most convenient time to use the service is from 06.00-10.00 hrs. They get information about Somchai Ice Factory, Muang District, Khon Kaen Province and most passed by people in the same business. The level of satisfaction affecting the decision to buy ice from Somchai Ice Factory, Muang District, Khon Kaen Province, the overall of the marketing mix was at very satisfied level. The study could be a guideline to increase the ice sales of Somchai Ice Factory, Muang District, Khon Kaen Province consisting of 3 projects, namely 1) the old project to exchange for the new, care about the shop, 2) the Somchai service with heart project, and 3) the promotional campaign along the road. which uses a total budget of 258,000 Thai Baht.

Keywords: Marketing strategy for increasing sales, Satisfaction

บทนำ

น้ำแข็งเป็นผลิตภัณฑ์ที่นิยมบริโภคกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากประเทศไทยเป็นเมืองที่มีอากาศร้อนเกือบตลอดทั้งปี จึงนิยมใช้น้ำแข็งเป็นส่วนประกอบของเครื่องดื่มและอาหารเพื่อความเย็น ความสดชื่น และคลายร้อนแก่ผู้บริโภค รวมทั้งใช้ในการเก็บรักษาความสดของผักและผลไม้ และรักษาสภาพของอาหาร ทำให้ในแต่ละวันมีความต้องการบริโภคน้ำแข็งในปริมาณมากและมีโรงงานผลิตกระจายอยู่ทั่วประเทศ (ณัฐดนัย พรรณเจริญวงศ์, ฉัตรชัย เบญจปิยะพร, รพีพัฒน์ ลาดศรีทา และสุกัญญา ทองโยธี, 2556) ปัจจุบันเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนไปประกอบกับมีโรคระบาด Covid-19 ทำให้ร้านค้าบางร้านได้มีการปิดตัวลง แต่ธุรกิจโรงผลิตน้ำแข็งยังมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีการแข่งขันสูง (คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์, 2563)

การแข่งขันของธุรกิจโรงน้ำแข็งในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่องและแข่งขันสูง เนื่องจากมีผู้ประกอบการรายใหม่ทยอยเข้ามาในตลาดอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการทั้งรายเก่าและรายใหม่ต้องมีการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเดือนมีนาคมถึงเมษายน เป็นช่วงหน้าร้อนของปีและเป็นช่วงของธุรกิจ

โรงผลิตน้ำแข็งมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมาก เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าของแต่ละโรงงาน รวมถึงการตัดราคาน้ำแข็งของโรงงานอื่นเพื่อแย่งชิงมีส่วนแบ่งทางการตลาดและรักษฐานลูกค้าเดิมเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ในเวลาเดียวกัน ซึ่งทำให้โรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นโรงน้ำแข็งที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุดในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประสบปัญหายอดขายไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ เดือนละ 1,500,000 บาทขึ้นไป จึงมีต้องการกำหนดกลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดจำเป็นต้องมีการทราบความต้องการ พฤติกรรมในการซื้อน้ำแข็ง และส่วนประสมทางการตลาด เพื่อทำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมในการซื้อน้ำแข็งและความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของโรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ ลูกค้าปลีกและลูกค้าส่ง สภาพแวดล้อมธุรกิจที่ส่งผลต่อโรงงานผลิตน้ำแข็ง และนำผลที่ได้ไปใช้ในการทำกลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ให้มียอดขายเดือนละ 1,500,000 บาทขึ้นไป ตามเป้าหมายที่โรงน้ำแข็งสมชัยได้กำหนดไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการซื้อน้ำแข็งและความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของโรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อกำหนดกลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง กลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีการดำเนินงานวิจัยด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ลูกค้าส่งและลูกค้าปลีกที่เป็นลูกค้าประจำของโรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีจำนวน 5,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่แจกแบบสอบถาม ได้แก่ ลูกค้าส่งและลูกค้าปลีกของโรงน้ำแข็งสมชัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ

 n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง N = จำนวนของประชากร e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

ระดับของความเชื่อมั่น 95% หรือระดับของนัยสำคัญ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{5000}{1+5000 (0.05)^2}$$

$$= 370.37$$

เพื่อให้เกิดความสะดวกในการแจกแบบสอบถาม ดังนั้นจึงเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าร้านค้าโรงน้ำแข็งสมชัย แบบสอบถามส่วนนี้ถามข้อมูลทั่วไปของลูกค้าจำนวน 6 ประเด็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบันทึกข้อมูลทั่วไปของลูกค้าโรงน้ำแข็งสมชัย ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี

แบบสอบถามส่วนที่ 2 พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการซื้อน้ำแข็งของลูกค้าโรงน้ำแข็งสมชัย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed Ended) และมีคำถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ในการซื้อน้ำแข็งไปขายต่อของลูกค้าโรงน้ำแข็งสมชัย จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการและด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale method) ซึ่งใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

หลังจากสร้างแบบสอบถามแล้วทำไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับลูกค้าจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าได้สัมประสิทธิ์แอลฟา ของแบบสอบถามทั้งชุดเท่ากับ 0.86

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับลูกค้าส่งและลูกค้าปลีกที่เป็นลูกค้าประจำของโรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยตนเอง วิธีการสุ่มตัวอย่างทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเก็บแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ในช่วงเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2564

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยพิจารณาความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยของคะแนนมี 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 พึงพอใจน้อยที่สุด

5. การกำหนดกลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายใน เป็นการวิเคราะห์ภายในธุรกิจของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ในหัวข้อ โครงสร้างการบริหาร การตลาดและการจำหน่าย ด้านการเงิน และการบริหารบุคคล โดยการวิเคราะห์จากเอกสารของโรงงานน้ำแข็งสมชัย

2. วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกธุรกิจของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทั่วไป (PESTE Analysis) และการวิเคราะห์การแข่งขัน โดยใช้ Five Forces Model โดยการวิเคราะห์จากข้อมูลทุติยภูมิของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม โดยใช้ SWOT Analysis

4. TOWS Matrix วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภาวะคุกคาม หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix) เพื่อจัดทำกลยุทธ์การตลาดของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมในการซื้อน้ำแข็งและความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกค้าขายส่ง (ร้อยละ 54.75) เพศหญิง (ร้อยละ 68.75) ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี (ร้อยละ 35.00) และ ส่วนใหญ่มีสำเร็จการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 49.50) ประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 66.50) และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-25,000 บาท (ร้อยละ 36.75)

พฤติกรรมการชื้อน้ำแข็งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตัดสินใจชื้อน้ำแข็งด้วยตนเอง (ร้อยละ 50.50) วัตถุประสงค์หลักในการตัดสินใจชื้อน้ำแข็งคือเพื่อนำไปขายต่อแก่ลูกค้าตามเขตพื้นที่ชุมชน (ร้อยละ 38.00) ช่วงเวลาในการรับน้ำแข็งไปขายต่อคือ 06.00-10.00 น. (ร้อยละ 35.00) มีเหตุผลที่ทำให้เข้ามาชื้อน้ำแข็งกับโรงน้ำแข็งสมัยเนื่องจากอยู่ใกล้เขตพื้นที่ชุมชน (ร้อยละ 50.50) ส่วนใหญ่ชื้อน้ำแข็งไปขายในปริมาณที่มากกว่า 7 กระสอบ/แพ็ค (ร้อยละ 53.75) มีค่าใช้จ่ายในการชื้อน้ำแข็งไปขายต่ออยู่ที่ประมาณ 801-1,000 บาทต่อครั้ง (ร้อยละ 36.75) มีปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจชื้อน้ำแข็งกับทางโรงน้ำแข็งสมัยเพื่อนำไปขายต่อ คือ มีความคุ้นเคย กับจุดบริการขาย (ร้อยละ 36.50) โดยมีผู้ที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันโปรโมทและแจ้งข่าวสารของโรงน้ำแข็งสมัยแบบปากต่อปาก (ร้อยละ 30.75)

ระดับความพึงพอใจมีผลลัพธ์ภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65, S.D = 1.10) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56, S.D = 0.62) 2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31, S.D = 0.68) 3) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.60, S.D = 1.23) 4) ด้านราคา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65, S.D = 1.32) 5) ด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.40, S.D = 1.34) 6) ด้านพนักงาน ความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10, S.D = 1.27) 7) ด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.07, S.D = 1.26) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโรงน้ำแข็งสมัย
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านกระบวนการ	4.56	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.31	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.60	1.23	พึงพอใจมาก
ด้านราคา	3.56	1.32	พึงพอใจมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.40	1.34	พึงพอใจปานกลาง
ด้านพนักงาน	3.10	1.27	พึงพอใจปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์	3.07	1.26	พึงพอใจปานกลาง

2. กลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2.1 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมธุรกิจ

สิ่งแวดล้อมภายในของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า สิ่งแวดล้อมภายในของโรงงานน้ำแข็งสมชัย เป็นการบริหารแบบธุรกิจครอบครัวทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน ใช้เงินลงทุนตนเองรวมกับการกู้ยืมจากสถาบันการเงินในการก่อสร้างโรงงาน แบ่งพนักงานตามสัดส่วนหน้าที่คือ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการตลาด ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายซ่อมรถ สภาพแวดล้อมทั่วไป พบว่า ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่งผลเป็นด้านบวกต่อการดำเนินธุรกิจ ส่วนปัจจัยด้านการเมือง ปกครอง และกฎหมาย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยสิ่งแวดล้อม ส่งผลด้านลบต่อการซื้อน้ำแข็ง สภาพแวดล้อมภายนอกพบว่ามีสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรม ภัยคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจรวมถึงสินค้าทดแทนคือเครื่องผลิตน้ำแข็งที่กำลังเข้ามามีบทบาทในท้องตลาด

2.2 ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

ผลวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT Analysis) และ วิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix) ซึ่งทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มยอดขายน้ำแข็งจากลูกค้าปลีกและลูกค้าส่งของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

จุดแข็ง

- S1 มีเครื่องผลิตน้ำแข็งขนาด 60 ตันและ 80 ตันและมีกำลังการผลิตสูง
- S2 เป็นโรงงานที่เปิดมานาน จึงมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่รู้จัก
- S3 มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ชุมชนและมีร้านค้าเป็นจำนวนมาก
- S4 มีรถร่วมบริการที่มารับน้ำแข็งสามารถจอดเทียบรับน้ำแข็งได้อย่างสะดวก

จุดอ่อน

- W1 กิจกรรมส่งเสริมการขายมีน้อย
- W2 พนักงานฝ่ายผลิตมีน้อยทำให้เกิดความล่าช้าในการผลิตและส่งน้ำแข็ง
- W3 รถบรรทุกน้ำแข็งมีความเสียหายอยู่บ่อยครั้ง
- W4 เปลี่ยนพนักงานบ่อย

โอกาส

O1 น้ำแข็งเป็นปัจจัย 4 และสภาพอากาศประเทศไทยที่ร้อนจึงเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคทำให้น้ำแข็งมีโอกาขายได้ตลอดทั้งปี

O2 มีเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาทำให้เครื่องผลิตน้ำแข็งสามารถผลิตได้อย่างรวดเร็ว

O3 น้ำแข็งมีราคาปรับขึ้นลงตามความเหมาะสมของร้านค้าอื่นๆและดึงดูดให้ลูกค้าารลด
ร่วมเข้ามาซื้อน้ำแข็งไปขายต่อ

อุปสรรค

T1 จำนวนคู่แข่ง

T2 ปัจจุบันมีเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาทำให้เครื่องผลิตน้ำแข็งสามารถผลิตได้อย่างรวดเร็ว

T 3 น้ำแข็งมีราคาปรับขึ้นลงตามความเหมาะสมของร้านค้าอื่นๆและดึงดูดให้ลูกค้าารลด
ซื้อน้ำแข็งไปขายต่อ

2.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix)

การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ Tows Matrix จะแสดงให้เห็นถึง ปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาส
และอุปสรรค ของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กำลังประสบอยู่สามารถนำมาจับคู่กับปัจจัย
ภายในที่เป็นจุดอ่อน และจุดแข็งได้ สามารถวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายนอกกับปัจจัยภายในได้ดังตารางที่ 2
ดังนี้

ตารางที่ 2 กลยุทธ์ TOWS Matrix

		ปัจจัยภายใน	
		จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
ปัจจัยภายนอก	โอกาส (Opportunities)	1. มีเครื่องผลิตน้ำแข็งขนาด 60 ตัน และ 80 ตันและมีกำลังการผลิตสูง 2. เป็นโรงงานที่เปิดมานาน จึงมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่รู้จัก 3. ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ชุมชน มีร้านค้าเป็นจำนวนมาก 4. รถร่วมบริการที่มารับน้ำแข็งสามารถจอดเทียบรับน้ำแข็งได้อย่างสะดวก	1. กิจกรรมส่งเสริมด้านการขายมีน้อย 2. พนักงานฝ่ายผลิตมีน้อยทำให้เกิดความล่าช้าในการผลิตและส่งน้ำแข็ง 3. รถบรรทุกน้ำแข็งมีความเสียหายอยู่บ่อยครั้ง 4. เปลี่ยนพนักงานบ่อย
	กลยุทธ์เชิงรุก: SO	กลยุทธ์เชิงปรับ: WO	
		การรักษาลูกค้าเก่าไว้และมีการขยายตลาดเพื่อแสวงหาลูกค้ารายใหม่ๆ ในการเพิ่มยอดขายน้ำแข็งโดยมุ่งเน้นถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (โครงการเก่าแก่ใหม่ใส่ใจร้านค้าประกอบการ)	เพิ่มกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆให้ทั่วถึงเพื่อดึงดูดลูกค้า (โครงการส่งเสริมการขายตามสายวิ่งรถ)

ตารางที่ 2 กลยุทธ์ TOWS Matrix (ต่อ)

ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
	1. มีเครื่องผลิตน้ำแข็งขนาด 60 ตันและ 80 ตันและมีกำลังการผลิตสูง 2. เป็นโรงงานที่เปิดมานาน จึงมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่รู้จัก 3. ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ชุมชน มีร้านค้าเป็นจำนวนมาก 4. รถร่วมบริการที่มารับน้ำแข็งสามารถจอดเทียบรับน้ำแข็งได้อย่างสะดวก	1. กิจกรรมส่งเสริมด้านการขายมีน้อย 2. พนักงานฝ่ายผลิตมีน้อยทำให้เกิดความล่าช้าในการผลิตและส่งน้ำแข็ง 3. รถบรรทุกน้ำแข็งมีความเสียหายอยู่บ่อยครั้ง 4. เปลี่ยนพนักงานบ่อย
อุปสรรค (Threats)	กลยุทธ์เชิงรับ: ST	กลยุทธ์เชิงเปลี่ยน: WT
1. จำนวนคู่แข่งทั้งรายเก่าและรายใหม่	สร้างความพึงพอใจให้เหนือกว่าคู่แข่งใน	การรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับ
2. สถานการณ์ Covid-19 ทำให้ยอด	ทุกด้าน โดยมุ่งเน้นด้านงานบริการที่	ลูกค้า
ปริมาณการซื้อน้ำแข็งลดลงอย่างเห็นได้	รวดเร็ว	-
ชัด	(โครงการสมชัยบริการด้วยใจ)	

จากตารางที่ 2 ได้เสนอกลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมในการซื้อน้ำแข็งของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จึงมีการจัดทำกลยุทธ์ของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นทั้งหมด 3 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 "โครงการเก่าแลกใหม่ใส่ใจร้านค้าประกอบการ" โครงการที่ 2 "โครงการสมชัยบริการด้วยใจ" และโครงการที่ 3 "โครงการส่งเสริมการขายตามสายวิธร" ซึ่งมีค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการทำโครงการ 258,000 บาท

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-25,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล ต้นสกุล และ จรรยา ไกรยวงษ์ (2561) ที่พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของร้านที่จำหน่ายเครื่องดื่ม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญสิริ ผาสุพรรณ (2564) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 30 ปี - ไม่เกิน 40 ปี

พฤติกรรมการซื้อน้ำแข็งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อน้ำแข็งด้วยตนเอง วัตถุประสงค์หลักในการตัดสินใจซื้อน้ำแข็ง คือ เพื่อนำไปขายต่อแก่ลูกค้าตามเขตพื้นที่ชุมชน ช่วงเวลาในการรับน้ำแข็งไปขายต่อคือ 06.00-10.00 น. มีเหตุผลที่ทำให้เข้ามาซื้อน้ำแข็งกับโรงน้ำแข็งสมชัยเนื่องจากอยู่ใกล้เขตพื้นที่ชุมชน ส่วนใหญ่ซื้อน้ำแข็งไปขายในปริมาณที่มากกว่า 7 กระสอบ/แพ็ค มีค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำแข็งไปขายต่ออยู่ที่ประมาณ 801-1,000 บาทต่อครั้ง มีปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อน้ำแข็งกับทางโรงน้ำแข็งสมชัยเพื่อนำไปขายต่อ คือ มีความคุ้นเคย กับจุดบริการขาย โดยมีผู้ที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันโปรโมทและแจ้งข่าวสารของโรงน้ำแข็งสมชัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี หอมโคกค้อ (2556) ที่พบว่า ส่วนใหญ่ซื้อน้ำแข็งเพื่อนำไปจำหน่ายต่อแก่ลูกค้า โดยตัดสินใจซื้อน้ำแข็งด้วยตนเอง

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของโรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านกระบวนการ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน และด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยที่ลูกค้าปลีกและลูกค้าส่งที่มาซื้อน้ำแข็งที่โรงน้ำแข็งสมชัยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และส่วนใหญ่ลูกค้าปลีกและลูกค้าส่งมีระดับความพึงพอใจมาก ตัวอย่างเช่น ด้านพนักงานติดตามการสั่งซื้อน้ำแข็งของลูกค้าและรถแต่ละคันมีสายประจำของตัวเองสามารถวิ่งส่งตามร้านค้าได้ครอบคลุมทุกเจ้า สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วฉับไว ด้านการบริการส่งน้ำแข็งที่รวดเร็ว ทันใจ รวมถึงด้านการให้บริการของฝ่ายขายตลอด 24 ชม. สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไกรสิทธิ์ ตั้งสุรัสวดีกุล (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำของผู้บริโภค กรณีศึกษา: โรงน้ำแข็งตั้งสุรัสวดีกุล พบว่า มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับมากที่สุดกับการสั่งซื้อน้ำแข็งผ่านช่องทางโทรศัพท์ การสั่งซื้อน้ำแข็งผ่านช่องทางออนไลน์ มีจุดบริการลูกค้าที่ชัดเจน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของธรา มะลย์จันทร์ (2560) ที่ศึกษาแผนธุรกิจโรงน้ำแข็งหลอดปลอดภัย พบว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ในหัวข้อเกี่ยวกับเรื่องน้ำแข็งจับตัวเป็นก้อน กระสอบหรือถุงแพ็คมีความคงทน น้ำแข็งสะอาดไม่ตกตะกอน

กลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น นั้นต้องมีการรักษาลูกค้าเก่าไว้และมีการขยายตลาดเพื่อแสวงหาลูกค้ารายใหม่ๆ เพิ่มกิจกรรมส่งเสริมการตลาด และมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ ให้ทั่วถึงเพื่อดึงดูดลูกค้า สร้างความพึงพอใจให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุกด้าน โดยมุ่งเน้นด้านงานบริการที่รวดเร็ว และมีการรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า จึงเสนอกลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายของโรงงานน้ำแข็งสมชัย จำนวน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 "โครงการเก่าแลกใหม่ใส่ใจร้านค้าประกอบการ" โครงการที่ 2 "โครงการสมชัยบริการด้วยใจ " และโครงการที่ 3 "โครงการส่งเสริมการ

ขายตามสายวิ้งรถ" ซึ่งมีค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการทำโครงการ 258,000 บาท จึงคาดว่าจะสามารถเพิ่มยอดขายของโรงงานน้ำแข็งสมชัย เป็น 1,500,000 บาทได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อนำไปใช้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการโรงน้ำแข็งควรรักษาคุณภาพของน้ำแข็งให้มีความสะอาดและใหม่อยู่ตลอดเวลา รวมถึงกระสอบน้ำแข็งที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนต่อน้ำแข็ง
2. ด้านราคา ผู้ประกอบการโรงน้ำแข็งควรควบคุมต้นทุนการผลิตให้ต่ำกว่าเจ้าอื่น เพื่อที่จะสามารถให้ราคาพิเศษ หรือให้ราคาต่ำกว่าเจ้าอื่นได้ เมื่อเกิดการขายตัดราคากัน
3. ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการโรงน้ำแข็งควรทำการตลาดกับกลุ่มลูกค้าในเขตพื้นที่รอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อขยายตลาดและเพิ่มกลุ่มลูกค้ารายใหม่
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการโรงน้ำแข็งควรจัดโปรโมชั่นขึ้นแต่ละเดือนที่หลากหลาย เช่น ลูกค้าพร้อมที่ซื้อน้ำแข็งเยอะที่สุดในแต่ละเดือนจะได้รับของสมนาคุณจากทางโรงงาน หรือซื้อน้ำแข็งมากกว่า 2 รอบ รับฟรี 2 กระสอบ
5. ด้านบุคคล ผู้ประกอบการโรงน้ำแข็งควรเลือกพนักงานจัดส่งที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสุภาพ มีใจรักในงานบริการ
6. ด้านกระบวนการ ผู้ประกอบการโรงน้ำแข็งควรจัดส่งน้ำแข็งตรงเวลาในแต่ละวัน
7. ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ ผู้ประกอบการโรงน้ำแข็งควรจัดรถขนส่งน้ำแข็งที่ได้มาตรฐาน มีความสะอาด มีการตกแต่งรถที่ทันสมัย
8. หลังจากการดำเนินโครงการตามเพิ่มยอดขายของโรงน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 3 โครงการแล้วนั้น ควรมีการติดตามและประเมินผลหลังการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนโครงการให้ดีและเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมาพัฒนาธุรกิจโรงงานน้ำแข็ง สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษากลยุทธ์ในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การวางแผนธุรกิจระยะยาว หรือคุณภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับและสร้างมาตรฐานในการจัดการของโรงงานน้ำแข็งสมชัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ไกรสิทธิ์ ตั้งสุระเสียงกุล. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำของผู้บริโภค กรณีศึกษา: โรงน้ำแข็งตั้งสุระเสียงไอซ์ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. (2563). *ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในช่วง 2 ปีหลังจากเกิดภาวะ Covid-19 ธุรกิจโรงน้ำแข็ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- เฉลิมพล ต้นสกุล และ จรรยา ไกรยวงษ์. (2561). ความรู้พฤติกรรมการจำหน่ายและคุณภาพทางจุลชีววิทยาของน้ำแข็งในร้านค้าแผงลอย ตลาดธนบุรี. *วารสารสุขศึกษา*, 41(2), 79-89.
- ณัฐดนัย พรณูจริยวงศ์, ฉัตรชัย เบญจปิยะพร, รพีพัฒน์ ลาตศรีทา และ สุกัญญา ทองโยธี. (2556). การศึกษาพารามิเตอร์ที่มีผลต่อการแข็งตัวของน้ำแข็งหลอด. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*, 9(3), 63-80.
- ธรา มะลัยจันทร์. (2560). *แผนธุรกิจโรงน้ำแข็งหลอดปลอดสาร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปัญญาธิฐ ผาสุธรรม. (2564). *แนวทางการตลาดโรงน้ำแข็งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยซีเควันซ์ ซัพพลาย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- อรุณี หอมโคกค้อ. (2556). *การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งโรงงานผลิตน้ำแข็งก้อนเล็กในเขตตำบลจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

Yamane, T. (1973). *Statistics, an Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row.

**สภาพการณ์ ผลกระทบ และมาตรการของรัฐต่อการจัดส่งอาหารถึงที่
ในสภาวะแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น**
**Situation, Impact and Government Measures on Food Delivery Services During
the COVID-19 Epidemic in Khon Kaen Municipality**

พชร เศรษฐวัชร¹ และ ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนา²

Pachara Sattthawatchara¹ and Supawatanakorn Wongthanavasut²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อีเมล: iampacharaps@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

26 สิงหาคม 2564

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

23 พฤศจิกายน 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

4 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการณ์ ผลกระทบ และมาตรการของรัฐต่อการจัดส่งอาหารถึงที่ในสภาวะแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่มคือ ผู้บริโภค ผู้ประกอบการร้านอาหาร และผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ รวม 15 คน ใช้วิธีคัดเลือกตามความสะดวก และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการณ์ของผู้บริโภคในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม คือต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็ว ทันสมัยและเท่าทันเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ประกอบกับมาตรการที่เข้มงวดของรัฐบาลในการจำกัดการให้บริการของธุรกิจร้านอาหารในสภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้การจัดส่งอาหารถึงที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคในยุคใหม่ 2) ผลกระทบของการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้สถานประกอบการหลายแห่งต้องถูกปิด ประชาชนตกงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งบางส่วนใช้วิกฤตินี้ให้เป็นโอกาสในการประกอบอาชีพบริการขนส่งอาหารถึงที่เพื่อหารายได้จุนเจือครอบครัว และ 3) มาตรการของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งอาหารถึงที่ พบว่า ผู้บริโภคและผู้ประกอบการร้านอาหารต้องการให้รัฐเข้ามาควบคุมดูแลในเรื่องราคาในการขนส่งและค่าธรรมเนียมในการใช้แพลตฟอร์มส่งอาหารให้มีความเป็นธรรมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงมีการจัดตั้งหน่วยงานในการตรวจสอบด้านสุขอนามัยของทั้งร้านอาหารและพนักงานขนส่งเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคและเกิดการพัฒนายั่งยืนต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: โควิด-19, สภาพการณ์, ผลกระทบ, มาตรการของรัฐ, บริการจัดส่งอาหารถึงที่

ABSTRACT

The objective of this research was to study the situation, impact and government measures on food delivery services during the COVID-19 epidemic in Khon Kaen Municipality. The study is a qualitative research which the data was collected through the in-depth interviews. The three key informants were consumers, restaurant operators, and food delivery service providers, totaling 15 people. The participants were selected by the convenience sampling techniques and the content analysis was applied to examine the data.

The results revealed that 1) the situation of consumers has changed from the past including the convenience, convenience, speed, modernity, and more technology. Additionally, the strong measures from the government in limitation restaurant services in the COVID-19 pandemic which occurred food delivery services that play an important role in the lifestyles of modern consumers, 2) the impact of the COVID-19 outbreak affected to many establishments, the restaurants had been closed. Hence, many people have lost their jobs. Some use the crisis as an opportunity for a career in food delivery services to earn their family income, 3) the government measures that related to on-site food delivery services reveal that consumers and restaurant operators want the state to regulate transportation prices and fair use of food ordering platforms and the same standard. The department has been set up to inspect the hygiene of both restaurants and transport workers to ensure consumer confidence and sustainable development in the future.

Keywords: COVID-19, Situation, Measure, Impact, Food Delivery

บทนำ

การกำเริบขึ้นของไวรัสโควิด-19 ที่อยู่นอกเหนือการคาดการณ์และแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วทั่วโลก นอกจากจะทำให้คนติดเชื้อและตายมากเป็นประวัติการณ์แล้ว ยังส่งผลกระทบอย่างหนักหน่วงต่อทั้งภาคเศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงทางอาหาร สถานประกอบการหลายแห่งต้องถูกปิด ประชาชนตกงานเป็นจำนวนมาก การกักตุนอาหารและสินค้าอุปโภคบริโภคมีให้เห็นในหลาย ๆ ประเทศ รวมถึงความเหลื่อมล้ำทางสังคมและการขาดแคลนอาหารก็ทวีความรุนแรงมากขึ้นเช่นกัน (ดาว ชุ่มตะขบ, 2563) ไวรัสโควิด-19 นอกจากจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลกและเศรษฐกิจไทยแล้ว ยังก่อให้เกิดอุบัติเหตุการณ์ความไม่มั่นคงทางแรงงาน โดยการจ้างงานมีน้อยลงและคนว่างงานมีเพิ่มมากขึ้น เกิดการเหลื่อมล้ำทางสังคม ทั้งนี้จากการประเมินผลกระทบของไวรัสโควิด-19 ของผู้แทนโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย (UNDP, 2020) พบว่าโควิด-19 มีผลกระทบต่อประชากรที่มีความเปราะบางมากที่สุด และยิ่งเน้นย้ำความ

เหลื่อมล้ำที่มีอยู่ในสังคม ขณะที่เมื่อพิจารณาถึงผลกระทบของไวรัสโควิด-19 ที่มีต่อตลาดแรงงาน เปรียบเทียบในเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน ปี พ.ศ. 2563 กับเดือนเดียวกันของปี พ.ศ. 2562 (Year-on-Year) ที่ยังไม่มีเหตุการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 พบว่าจำนวนผู้ว่างงานในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 อยู่ระดับประมาณ 6 แสนคน จำนวนผู้ว่างงานในช่วงโควิด-19 ระบาดในปี พ.ศ. 2563 สูงกว่าปี พ.ศ. 2562 ทุกเดือน โดยเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 เพิ่มร้อยละ 39.85 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 เพิ่มร้อยละ 13.0 และเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 การว่างงานสูงถึงร้อยละ 74.8 ซึ่งเป็นเดือนที่มีการระบาดของไวรัสโควิด-19 เข้ามาในประเทศไทยชัดเจน เมื่อประชาชนว่างงานเพิ่มขึ้น ปัญหาที่ตามมาจากการไม่มีเงิน ขาดรายได้ คือ ปัญหาสังคมและอาชญากรรม จากการฉกชิง วิ่งราว ลักเล็กขโมยน้อย ปล้นจี้ต่าง ๆ ซึ่งจะมีให้เห็นในหลาย ๆ ครั้งๆ ที่เมื่อถูกจับได้แล้วจะอ้างว่าทำไปเพราะตกงานจากพิษโควิด-19 ซึ่งสิ่งเหล่านี้หากไม่ได้รับการแก้ไขหรือมีมาตรการรองรับที่เพียงพออาจส่งผลกระทบต่อภาพรวมทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจของประเทศในอนาคต (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, สมชัย จิตสุชน และเกศินี ธารีสังข์, 2563)

นอกจากนี้ภาครัฐได้ออกมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อสร้างเกราะป้องกันและลดการติดเชื้อ เช่น การปิดสถานศึกษา สถานบันเทิง สถานประกอบการบางประเภท และการปิดห้างสรรพสินค้า ร้านอาหารแบบนั่งกินหรือร้านที่มีการจำหน่ายแอลกอฮอล์ ยกเว้นโซนซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหารแบบซื้อกลับบ้าน (Takeaway) และร้านขายเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็น รวมทั้งรณรงค์ให้ประชาชน “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” ส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาคธุรกิจผู้ประกอบการและลูกค้าหลายประเภท ทำให้ธุรกิจบริการจัดส่งสินค้าถึงที่ (Delivery) เป็นธุรกิจที่มีความต้องการในตลาดของไทยเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อประชาชนไม่ต้องการออกจากบ้าน การเรียกใช้บริการจัดส่งสินค้าหรืออาหารบนแพลตฟอร์มจึงเกิดความต้องการสูงขึ้นมาก (ธีรศานต์ สหสสพาสน์ และประกาย ธีระวัฒนากุล, 2563)

จากมาตรการข้างต้นทำให้ปัจจุบันมีผู้ว่างงานหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ได้หันมาประกอบอาชีพบริการจัดส่งอาหารถึงที่ (Food Delivery) มากยิ่งขึ้น เนื่องจากมาตรการเข้มข้นในการปิดกิจการหรือจำกัดการให้บริการของภาคธุรกิจเป็นการชั่วคราว รวมถึงธุรกิจร้านอาหารที่เหลือเพียงช่องทางการซื้อกลับบ้านและการจัดส่งอาหารไปส่งยังที่พักผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ซึ่งได้กลายเป็นช่องทางที่สำคัญของทั้งผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและผู้บริโภค (แทนรัฐ คุณเงิน, 2563) โดยสะท้อนได้จากข้อมูลบริษัทแกร็บ ประเทศไทย ซึ่งเปิดเผยข้อมูลหลังโควิด-19 แพร่ระบาด มีพนักงานประจำที่ต้องพักงานหรือถูกลดเงินเดือน ได้สมัครมาเป็นพาร์ทเนอร์แกร็บเพื่อหารายได้เสริมเป็นจำนวนมาก ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์-มีนาคม 2563 ที่มีการประกาศภาวะแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยมีผู้สมัครเพิ่มขึ้น 29,000 อัตรา ทำให้สัดส่วนพลขับของแกร็บกลุ่มใหญ่สุดร้อยละ 44 เป็นกลุ่มที่เพิ่งสมัครเข้ามาน้อยกว่า 6 เดือน (ไทยรัฐ, 2563) ในส่วนจังหวัดขอนแก่นมีผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ (Food Delivery) ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์และให้บริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่นจำนวน 3 แพลตฟอร์มคือ 1) ฟู้ดแพนด้า (Food Panda) 2) แกร็บฟู้ด (Grab Food) และ 3) โลนแมน (Line Man) โดยจากการสังเกตและลงพื้นที่เบื้องต้นในเขตเทศบาลนครขอนแก่นของผู้วิจัย พบว่า ผู้บริโภคมีการใช้บริการขนส่งอาหารถึงที่มากยิ่งขึ้น

เนื่องจากต้องปฏิบัติตามมาตรการของรัฐที่ให้อยู่บ้าน หยุดการแพร่กระจายของโควิด-19 ในส่วนของผู้ประกอบการร้านอาหารมีการสมัครให้บริการส่งอาหารถึงที่มากยิ่งขึ้น สังเกตได้จากป้ายหน้าร้านอาหารต่าง ๆ ที่มีขึ้นป้ายว่าสามารถส่งผ่านช่องทางออนไลน์ได้ และในส่วนผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่มีจำนวนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเห็นว่าวิกฤตโควิด-19 เป็นโอกาสและช่องทางในการทำรายได้ ซึ่งจะสังเกตได้จากตามท้องถนนหรือหน้าร้านอาหารชื่อดังที่จะมีรถจักรยานยนต์ที่ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ของแพลตฟอร์มต่าง ๆ จอดเพื่อรอรับคำสั่งซื้อจำนวนมากกว่าในสภาวะปกติ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น จะเห็นได้ว่าบริการจัดส่งอาหารถึงที่ (Food Delivery) ถือได้ว่าเป็นบริการที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในสภาวะการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ในขณะนี้ ประกอบกับพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่นเป็นแหล่งเศรษฐกิจสำคัญของจังหวัดขอนแก่น ที่มีประชาชนอยู่กันอย่างหนาแน่น ซึ่งประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากมาตรการของรัฐบาล จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการณ์ ผลกระทบและมาตรการของรัฐบาลในสภาวะแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงให้แก่ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาบริการจัดส่งอาหารถึงที่ร่วมกับภาคเอกชนให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงขึ้น ซึ่งต่อไปบริการเหล่านี้จะถือเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในยุคใหม่ ซึ่งต้องการการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยโครงสร้างหรือโครงข่ายขั้นพื้นฐานของกิจการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของรัฐอันจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนหรือเพื่อความมั่นคงของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์ของผู้บริโภค ผู้ประกอบการร้านอาหาร และผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ในสภาวะแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาผลกระทบที่มีต่อผู้บริโภค ผู้ประกอบการร้านอาหาร และผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ในสภาวะแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภค ผู้ประกอบการร้านอาหาร และผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ต่อมาตรการของรัฐบาลในสภาวะแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

การทบทวนวรรณกรรม

1. New Normal

คำว่า “New Normal” ราชบัณฑิตยสภา ได้บัญญัติศัพท์โดยเขียนทับศัพท์ว่า “นิวนอร์มัล” หมายถึง ความปกติใหม่ หรือฐานวิถีชีวิตใหม่ โดย รองศาสตราจารย์มาลี บุญศิริพันธ์ คณะกรรมการบัญญัติศัพท์นิเทศศาสตร์ราชบัณฑิตยสภา ได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า New Normal หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่

คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหวังล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย (มาลี บุญศิริพันธ์, 2564)9

New Normal ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การใช้ชีวิตประจำวันจึงจำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรม ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่ ๆ เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ จนในที่สุดเมื่อเวลาผ่านไปก็จะทำให้เกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม ซึ่งได้แก่ 1) การสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยก่อนออกจากบ้าน เพื่อป้องกันตัวเอง และห่วงใยผู้อื่น 2) การทำงานออนไลน์ Work from Home ของหน่วยงานหรือบริษัทต่าง ๆ เพื่อลดความแออัด 3) การเรียนออนไลน์ โรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนออนไลน์ได้ เริ่มวางแผนตารางเรียนออนไลน์ให้นักเรียน ได้เรียนรู้ผ่านโปรแกรมต่าง ๆ เช่น Google Meet, Zoom, Microsoft Team เป็นต้น โดยนักเรียนสามารถพูดคุยสนทนากับคุณครูด้วยการใช้ตัวอักษรเป็นตัวช่วย 4) อาคารสถานที่ตั้งจุดคัดกรอง เนื่องจาก COVID-19 นั้นสังเกตเบื้องต้นได้ด้วยการวัดไข้ จึงจำเป็นต้องมีจุดคัดกรองก่อนเข้าอาคารตามแนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุข ผู้ติดต่อราชการ ห้าง ร้าน จะต้องผ่านการวัดอุณหภูมิและผู้ผ่านการคัดกรองแล้วจะได้รับเครื่องหมายติดที่เสื้อ และขอความร่วมมือให้ลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการ 5) การใช้ธุรกรรมออนไลน์มากขึ้นรับเงิน โอนเงิน จ่ายเงิน ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน เป็นอีกช่องทางที่นิยมกันมากขึ้น เนื่องจากประชาชนต้องการ çekยอดเงินที่ได้รับจากมาตรการช่วยเหลือ จึงต้องเปิดบัญชีเพื่อใช้งาน Mobile Application รวมถึงการชำระสินค้าบริการ เพื่อลดระยะเวลาเดินทางไปใช้บริการกับธนาคารที่สาขา 6) เว้นระยะในการเดินทางสาธารณะเพราะต้องร่วมเดินทางกันเป็นเวลานาน ทั้งรถไฟฟ้าและรถโดยสารประจำทางต่างต้องทำป้ายเพื่อให้ผู้โดยสารนั่งเว้นระยะ เนื่องจาก COVID-19 เป็นโรคติดต่อทางเดินหายใจ จึงป้องกันการสัมผัสอนุภาคละอองจากการหายใจ ไอ จาม เบื้องต้นด้วยป้ายกำกับเหล่านี้ 7) ใช้บริการส่งของถึงบ้าน (Delivery) ประชาชนหันมาใช้บริการส่งของถึงบ้าน ทั้งของใช้ อาหาร และยารักษาโรคประจำตัว เพื่อลดการเดินทางไปยังสถานที่แออัดอย่าง ซูเปอร์มาร์เก็ตโรงพยาบาล 8) ร้านอาหารนั่งแยกโต๊ะ และซื้อกลับบ้านมากขึ้น เห็นได้ชัดว่ายอดขายอาหารแบบนั่งรับประทานที่ร้านและซื้อกลับ จะมียอดขายพอ ๆ กันแล้ว จนร้านค้าต่าง ๆ ต้องจัดที่นั่งให้บริการพนักงาน Food Delivery และลูกค้าที่ยืนรออาหารแบบส่งกลับบ้านกันมากขึ้น เพราะลูกค้าส่วนหนึ่งคำนึงถึงสุขอนามัยกันมากขึ้น และการจัดโต๊ะที่นั่งในร้าน ก็รับประทานได้โต๊ะละ 1-2 คน วางโต๊ะห่างกันอย่างน้อย 1 เมตรเพราะเว้นระยะห่าง หรือมีบริการ Drive Thru ให้วนรถสั่งได้โดยลูกค้าไม่ต้องลงจากรถ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2563)

2. แนวคิดเกี่ยวกับบริการจัดส่งอาหารถึงที่

บริการจัดส่งอาหารถึงที่ (Food Delivery) หมายถึง บริการจัดส่งอาหารที่นำแนวคิดสมัยใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีทางดิจิทัลในการสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้โดยผ่านเครือข่ายที่มี

แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์เป็นตัวกลาง โดยการจัดส่งอาหารตามที่อยู่ของลูกค้าและเป็นไปตามเงื่อนไขที่บริษัทขนส่งได้จัดตั้งเงื่อนไขขึ้น โดยทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องตกลงยินยอมกันภายใต้เงื่อนไข เมื่อผู้บริโภคนิยมนับเงินของ บริษัท บริษัทก็จะทำการจัดส่งอาหารให้กับผู้บริโภคที่อยู่ตามที่ลูกค้าได้ระบุไว้ โดยมีค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าเพิ่มเติม (พิมพมผกา บุญนาพิรัชต์, 2560)

แม้ว่าแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์จะได้รับความนิยมมากในประเทศไทย แต่ในความเป็นจริงรูปแบบการดำเนินธุรกิจของแต่ละแพลตฟอร์มมีความแตกต่างกัน ในรูปแบบดั้งเดิมที่สุดคือ “ร้านอาหารสู่ผู้บริโภค” คือร้านอาหารที่มีบริการจัดส่งอาหารโดยตรงสู่ผู้บริโภค ผ่านเครือข่ายการจัดส่งที่เป็นช่องทางของตนเอง เช่น เคเอฟซี พิซซ่าฮัท เบอร์เกอร์คิง หรือสเวนเซนส์ เป็นต้น โดยแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์จะแสดงเมนูอาหาร ราคา และข้อเสนอของร้านอาหาร โดยนำเสนอให้กับผู้บริโภคผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยผู้บริโภคสามารถเลือกอาหารและสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันเพื่อให้จัดส่งตามที่อยู่ที่ระบุ ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้บริโภคและร้านอาหารและมีบริการรวมถึงความช่วยเหลือที่หลากหลาย เช่น ทำการตลาดเพื่อเข้าถึงผู้บริโภค ศูนย์บริการลูกค้า การรับชำระเงิน และการดำเนินการจัดส่ง เป็นต้น ในทางกลับกันร้านอาหารก็จะจ่ายค่านายหน้าให้กับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มกลางสำหรับรูปแบบบริการแพลตฟอร์มสู่ผู้บริโภคนี้ได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศไทยในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาจากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์รายใหญ่ทั้ง 4 ราย ได้แก่ ฟู้ดแพนด้า (Food Panda), แกร็บฟู้ด (Grab Food), लाईแมน (Line Man) และเก็ตฟู้ด (Get Food) (แพนรัฐ คุณเงิน, 2563)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พื้นที่ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักบริเวณร้านอาหารชื่อดังต่าง ๆ และห้างสรรพสินค้าในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ได้แก่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าขอนแก่น ร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณกังสดาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น ศูนย์อาหารตลาดทองแปด

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการวิจัยครั้งนี้คือแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

2.1 ผู้บริโภค (ผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์) จำนวน 5 คน

2.2 ผู้ประกอบการร้านอาหาร (ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการจัดส่งอาหาร) จำนวน 5 คน

2.3 ผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ (เริ่มทำงานหลังการประกาศภาวะแพร่ระบาดของโควิด-19 ณ วันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563) จำนวน 5 คน

เริ่มเก็บข้อมูลระหว่างระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม 2564 ถึง 20 มิถุนายน 2564 โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเองจนข้อมูลอิ่มตัว และใช้วิธีคัดเลือกตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้ให้ข้อมูลหลักต้องมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และยินดีให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดโครงสร้างและคำถามแบบปลายเปิด (Open- Ended) ไว้ล่วงหน้าก่อนการไปเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกได้เป็น 3 ฉบับ คือ แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริโภค แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหาร และแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่

4. การดำเนินการรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นล่วงหน้า โดยทำการสัมภาษณ์เป็นเวลาไม่เกิน 30 นาทีต่อคน

4.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ผู้วิจัยจะใช้ช่องทางที่ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ไว้ เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น เพื่อทวนเนื้อหาที่สัมภาษณ์ว่ามีความถูกต้องชัดเจนหรือไม่ แล้วนำข้อมูลที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทำการแยกแยะ วิเคราะห์กลุ่มคำหรือประโยค และเปรียบเทียบข้อมูล จำแนกข้อมูลที่เหมือนกันและต่างกันอย่างชัดเจนออกมาทำการจัดกลุ่มเพื่อการตีความข้อมูล โดยสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยของข้อมูลจำนวนหลายข้อมูลที่ได้จากการตีความข้อมูล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพการณ์ของบริการจัดส่งอาหารถึงที่ในสถานะแพร่ระบาดไวรัสโควิด- 19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

ในการศึกษาสภาพการณ์ของบริการจัดส่งอาหารถึงที่ในสถานะการแพร่ระบาดไวรัสโควิด 19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นภาพรวมและรอบด้านมากที่สุด ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการจัดส่งอาหารถึงที่ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือผู้บริโภค ผู้ประกอบการร้านอาหาร และผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 สภาพการณ์ของผู้บริโภค พบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันเปลี่ยนไปจากเดิม โดยต้องการความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการดำเนินชีวิตมากยิ่งขึ้นและเนื่องจากสถานะแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่แทนการออกไปซื้อด้วยตนเอง เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยอาหารประเภทเป็นชุดหรือประเภทฟาสฟู้ดถูกสั่งมากที่สุด และหากการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ยุติลง ผู้บริโภคยังคงจะเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่เช่นเดิม เนื่องจากบริการดังกล่าวเป็นสิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกสบาย และความรวดเร็ว ตลอดจนรู้สึกว่าการจัดส่งอาหารถึงที่มีความคุ้มค่ากว่าการไปซื้อด้วยตนเองทั้งในด้านราคาและระยะเวลา ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “ใช้บริการเพราะความขี้เกียจออกจากบ้าน แดดร้อน ฝนตก มลพิษมากมาย เสี่ยงต่อการติดโรค” “เน้นสั่งแต่อาหารที่กินได้หลาย ๆ คน ส่วนใหญ่ก็มีพิซซ่า KFC ขนมที่เด็ก ๆ เคี้ยวชอบทาน ไม่ยากให้เด็ก ๆ

เค้าออกไปเสี่ยงซื้อเองเลยให้เค้าสั่งผ่านแอปเองได้เลย” “ยังคงใช้และอาจจะใช้บ่อยขึ้น เพราะมีการจัดโปรโมชั่นแข่งกันบ่อย ประหยัดเงินและเวลาในการออกไปซื้อได้เยอะ”

1.2 สภาพการณ์ของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า ผู้ประกอบการที่ให้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ 3 ราย คือ แกร็บฟู้ด (Grab Food) ฟู้ดแพนด้า (Food Panda) และไลน์แมน (Line Man) ในส่วนของต้นทุนที่เพิ่มขึ้นมาจากการเก็บค่าธรรมเนียมและค่านายหน้า (Commission) พบว่าผู้ประกอบการมีวิธีบริหารจัดการโดย (1) ปรับราคาอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มขึ้นจากราคาหน้าร้าน ร้อยละ 30-40 เพื่อให้การขายในออนไลน์ได้ผลกำไรเท่ากับขายหน้าร้าน (2) ปรับลดปริมาณอาหารที่ขายในออนไลน์ให้น้อยกว่าที่ขายหน้าร้าน เพื่อลดต้นทุนในการผลิต เนื่องจากผู้บริโภคจะได้ไม่รู้สึกว่าจะสั่งอาหารทางออนไลน์แล้วแพงกว่าหน้าร้านมากนัก และ (3) ผู้ประกอบการยอมได้กำไรน้อยลง กล่าวคือราคาและปริมาณที่ขายในออนไลน์เท่ากับหน้าร้าน เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าประจำไว้ โดยเน้นการขายที่มีรายการสั่งจำนวนมาก ๆ และหากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ยุติลง ก็ยังจะมีบริการรับส่งอาหารถึงที่ต่อไป เนื่องจากผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่มากยิ่งขึ้นในอนาคต ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “ต้นทุนเพิ่มจากค่าคอมมิสชันเพิ่มจากออนไลน์ประมาณร้อยละ 30 จัดการโดยต้องเพิ่มราคาอาหารขึ้นจากเดิมประมาณร้อยละ 30-40 เพื่อให้ผลกำไรเท่าเดิม ถ้าน้อยกว่านี้เราก็อยู่ไม่ได้” “ถ้าลูกค้ายังต้องการบริการเดลิเวอรี่ยังไรเราก็ต้องใช้ต่อไป เพราะหลังจากหมดสถานะการแพร่ระบาดของโควิด-19 คาดว่าลูกค้าจะนิยมสั่งอาหารกลับไปกินที่บ้านมากยิ่งขึ้น”

1.3 สภาพการณ์ของผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ พบว่า อาชีพเดิมของผู้ให้ข้อมูลหลักก่อนที่จะมาให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน อาชีพอิสระ และพนักงานราชการ เหตุผลที่มาประกอบอาชีพให้บริการขนส่งอาหารถึงที่แบ่งเป็น 2 เหตุผลหลักคือ 1) ว่างาน เนื่องจากบริษัทที่ทำงานได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้บางบริษัทต้องปิดกิจการ หรือต้องลดจำนวนพนักงานลงโดยการปลดออกจากงาน 2) ต้องการรายได้เพิ่มจากอาชีพหลักที่ทำอยู่ ส่วนแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ใช้ในการให้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ ได้แก่ ไลน์แมน แกร็บฟู้ด และฟู้ดแพนด้า ซึ่งพบว่าสำหรับผู้ทำงานแบบเป็นงานประจำเต็มเวลา จะมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 12,000-25,000 บาทต่อเดือน ในส่วนของสวัสดิการที่ได้รับ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องแบบที่ใช้ปฏิบัติงาน และประกันอุบัติเหตุ และส่วนใหญ่เลือกที่จะประกอบอาชีพนี้ไปก่อนจนกว่าจะสามารถหางานที่มีความมั่นคงยิ่งขึ้นได้ ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “ก่อนหน้านี้เป็นนักดนตรีพอมีการแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19 ร้านอาหารก็ถูกปิดและไม่ให้มีดนตรีในร้านมาหลายเดือน จึงตัดสินใจสมัครเข้ามาทำงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ เนื่องจากมีภาระทางครอบครัวที่ยังต้องส่งเสียอีกมาก” “ถึงไม่มีโควิดแล้ว ก็ยังไม่รู้จะหางานทำได้หรือไม่ ก็เลยคิดว่าทำ ๆ ไปก่อนในระหว่างที่รื่องานที่มั่นคงกว่างานไรเดอร์นี้”

2. ผลกระทบที่มีต่อผู้บริโภค ผู้ประกอบการร้านอาหาร และผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ในสถานะแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

2.1 ผลกระทบต่อผู้บริโภค พบว่า ด้านการทำงานและรายได้ผู้บริโภคมีรายได้ลดลงจากเดิมเนื่องจากมีบางรายที่ตกงานและถูกลดชั่วโมงทำงาน ด้านการดำเนินชีวิตและความเป็นอยู่ ผู้บริโภคส่วนใหญ่

ประสบวิกฤตทางการเงินทำให้เกิดความเครียดสะสมมากกว่าภาวะปกติ แต่อย่างไรก็ตามผู้คนในสังคมมีการดูแลใส่ใจสุขภาพทั้งตัวเองและคนรอบข้างมากขึ้น ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “รายได้ตอนนี้ไม่พอใช้จ่ายในครอบครัวเพราะถูกนายจ้างขอร้องให้ลดชั่วโมงการทำงาน” “ตั้งแต่วิกฤตโควิดมากินนอนไม่ค่อยหลับ กินไม่ค่อยได้ เครียดมาก ๆ เพราะรายรับไม่พอใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และยังต้องระมัดระวังตัวมากยิ่งขึ้น ต้องพกแมสกับเจลล้างมือตลอดเวลา” “ช่วงโควิดได้หยุดอยู่บ้าน ได้มีเวลาให้ครอบครัวและดูแลสุขภาพตนเองมากยิ่งขึ้น”

2.2 ผลกระทบต่อผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า รายได้ของผู้ประกอบการลดลงจากเดิมเป็นอย่างมาก ในบางผู้ประกอบการจึงมีความจำเป็นต้องขายสินทรัพย์ที่มีภายในร้านเพื่อใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพ หรือแม้กระทั่งมีการกู้เงินทั้งในระบบและนอกระบบเพื่อมาประคับประคองธุรกิจให้ดำเนินต่อไปได้ ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “รายได้ของร้านไม่เพียงพอรายจ่าย ที่เราทำได้ก็คือขายพวกโต๊ะ เก้าอี้ ไฟ เครื่องเสียงบางส่วนออกไปหาเงินเข้าร้าน แต่ก็ยังไม่พอ ต้องไปกู้ธนาคารหรือแม้กระทั่งกู้นอกระบบมาใช้”

2.3 ผลกระทบต่อผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ พบว่า ผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ในการวิจัยครั้งนี้ล้วนได้รับผลกระทบจากโควิด-19 เช่น ถูกบังคับให้ลาออกจากที่ทำงานเดิม ถูกลดชั่วโมงการทำงานทำให้รายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ เป็นต้น ทำให้วิถีการดำเนินชีวิตและความเป็นอยู่ย่อมเปลี่ยนไปจากเดิม โดยเฉพาะความมั่นคงในหน้าที่การงานซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดล้วนมีความคิดว่า อาชีพบริการจัดส่งอาหารถึงที่ยังคงขาดความมั่นคงไม่สามารถประกอบอาชีพนี้ไปได้ตลอด ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “ถูกบีบให้ลาออกจึงต้องมาประกอบอาชีพนี้ ซึ่งยังไม่สามารถเป็นงานที่เลี้ยงเราได้ทั้งชีวิต รายได้ก็ไม่แน่นอน สวัสดิการที่ควรจะมีแบบบริษัททั่ว ๆ ไปก็ไม่ได้ รับ อุบัติเหตุบนถนนก็มีเยอะ ดังนั้นการใช้ชีวิตช่วงนี้ก็ต้องใช้เงินแบบคิดหน้าคิดหลังดี ๆ ก่อน เพราะเราใช้ชีวิตอยู่บนความไม่แน่นอน มีความเสี่ยงสูง”

3. ความคิดเห็นของผู้บริโภค ผู้ประกอบการร้านอาหาร และผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ต่อมาตรการของรัฐบาลในสภาวะแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19

3.1 การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ล็อกดาวน์) และมาตรการด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้บริโภคและผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ เห็นด้วยกับมาตรการดังกล่าว เนื่องจากการปิดสถานที่ที่เสี่ยงต่อการแพร่เชื้อทำให้สามารถลดจำนวนผู้ติดเชื้อลงได้ และเป็นการเพิ่มช่องทางการทำงานให้แก่บริการจัดส่งอาหารถึงที่ให้มีงานทำมากยิ่งขึ้น แต่ในผู้ประกอบการไม่เห็นด้วยกับมาตรการที่มีความเข้มงวดในปัจจุบัน โดยคิดว่าภาครัฐควรมีการผ่อนคลายมาตรการให้มากยิ่งขึ้น หรือมีกำหนดเวลาในการปลดล็อกมาตรการที่ชัดเจนกว่านี้ ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “การประกาศล็อกดาวน์นั้นเหมาะสมแล้ว แต่ต้องทำให้จริงจัง ทำให้การแพร่กระจายเหลือ 0 คนเหมือนปีที่แล้วให้ได้ แต่พอสถานการณ์ดีขึ้นต้องรีบคลายล็อก คนจะได้ทำงานหาเลี้ยงชีพตนเองต่อไป” “ในส่วนร้านอาหารควรมีการผ่อนคลายมาตรการบ้าง และผ่อนคลายให้กับร้านที่มีการปรับตัวตามสาธารณสุขที่ถูกต้อง และควรมีกำหนดการปลดล็อกที่ชัดเจนเพราะร้านอาหารต้องสต็อกของสด”

3.2 ด้านมาตรการช่วยเหลือและเยียวยาจากรัฐบาล พบว่า ผู้บริโภคและผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ ที่เป็นกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงาน (อายุไม่เกิน 60 ปี) ได้รับมาตรการช่วยเหลือจากโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” “เราชนะ” “ม.33” และ “คนละครึ่ง” ส่วนลดค่าไฟฟ้าและค่าประปา แต่บางส่วนพบว่าลงทะเบียนเพื่อขอรับการเยียวยาไม่ทันเนื่องจากมีการจำกัดสิทธิ และมีกระบวนการหลายอย่างที่ซับซ้อนยุ่งยาก นอกจากนี้ยังพบว่าในกลุ่มผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปี) ไม่สามารถเข้าถึงมาตรการดังกล่าวได้ เนื่องจากกระบวนการยืนยันสิทธิ์ที่ยุ่งยากและสิทธิ์ของมาตรการดังกล่าวมีอย่างจำกัด ในส่วนของผู้ประกอบการยังไม่ได้รับการเยียวยาหรือช่วยเหลือใด ๆ จากรัฐบาลโดยตรง แต่ในทางอ้อมผู้ประกอบการมีความเห็นว่ามาตรการเราชนะ คนละครึ่ง ม.33 หรือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีส่วนช่วยในกิจการ โดยจะเห็นได้ว่าเมื่อใดที่มีมาตรการเหล่านี้อยอดขายของร้านทั้งหน้าร้านและออนไลน์จะเพิ่มสูงมากยิ่งขึ้นกว่าปกติ และสามารถช่วยเหลือพนักงานหลังจากทางผู้ประกอบการต้องลดค่าจ้างลงเพื่อประคับประคองกิจการต่อไป ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “อายุมากแล้วรอสมัครแล้ว แต่หน้าไม่ผ่านต้องไปยืนยันที่ธนาคาร ลูกหลานก็ยังไม่มีความว่างพาไป พอจะไปสิทธิ์ก็เต็มอีก”

3.3 ด้านมาตรการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการจัดส่งอาหารถึงที่ พบว่า

3.3.1 ผู้บริโภคต้องการให้รัฐจัดสรรวัคซีนให้เร็วที่สุด และจัดสรรให้ประชาชนมีสิทธิได้เลือกวัคซีนที่ตนเองต้องการ เพื่อให้ประชาชนจะได้กลับมาประกอบกิจการได้อย่างปกติ และมีรายได้เพียงพอต่อการซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคในชีวิตประจำวัน ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “ตอนนี้เงินที่จะมีซื้ออาหารทางออนไลน์ก็ยังไม่ มี จึงอยากให้รัฐช่วยจัดหาวัคซีนดี ๆ มา ประชาชนจะได้ออกมาใช้ชีวิตตามปกติมีเงินซื้อของใช้ของกิน”

3.3.2 ผู้บริโภคและผู้ประกอบการร้านอาหารต้องการให้รัฐเข้ามาควบคุมดูแลในเรื่องราคาในการขนส่งและค่าธรรมเนียมในการใช้แพลตฟอร์มสั่งอาหารให้มีความเป็นธรรมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงมีการจัดตั้งหน่วยงานในการตรวจสอบด้านสุขอนามัยของทั้งร้านอาหารและพนักงานขนส่ง เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคและเกิดการพัฒนายที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “ในปัจจุบันมีเงื่อนไขแอบแฝงบางอย่างของทางแพลตฟอร์มอาหารที่ทำให้ร้านอาหารเสียเปรียบ มีการขึ้นค่านายหน้าและแบ่งส่วนต่างที่ไม่ยุติธรรม” “อยากให้มีหน่วยงานตรวจสอบเรื่องสุขอนามัย เพราะผู้บริโภคออนไลน์เราไม่สามารถรู้ได้เลยว่าร้านนั้นสะอาด ถูกสุขอนามัยหรือไม่”

3.3.3 ผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ต้องการให้รัฐเข้ามาช่วยเหลือในการควบคุมค่ารอบหรือค่าจ้างในการรับงาน ระบบคำนวณระยะทาง ให้เกิดความเป็นธรรมและสอดคล้องกับต้นทุนในการรับงานแต่ละรอบ ตลอดจนสวัสดิการของผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ ให้มีหลักค่าประกันรายได้ รวมถึงค่าสิทธิของยานพาหนะ เนื่องจากในวันหนึ่งต้องขับรับส่งอาหารวันละหลายรอบ ทำให้รถเสื่อมสภาพอย่างรวดเร็ว ค่าโทรศัพท์เวลาติดต่อกับลูกค้า ค่ารักษาพยาบาลยามเจ็บไข้ได้ป่วย และประกันอุบัติเหตุที่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามจริง ดังคำสัมภาษณ์บางส่วนดังนี้ “ขอรัฐเจรจากับบริษัทให้ปรับค่าตอบแทนให้คุ้มกับต้นทุนของไรเดอร์ และอยากได้รับสวัสดิการเหมือนพนักงานบริษัทหรือลูกจ้างทั่วไปตามกฎหมายที่ควรได้รับด้วย”

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากสภาวะแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม คือต้องการความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการดำเนินชีวิตมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคทางออนไลน์ โดยเฉพาะบริการขนส่งอาหารถึงที่ผ่านแอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน ประกอบกับการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถออกไปเลือกซื้ออาหารด้วยตนเองได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2564) ที่กล่าวว่าการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการจัดส่งอาหารถึงที่เป็นที่นิยมในยุคปกติวิถีใหม่ และนอกจากนี้ผู้บริโภคมักแสวงหาสิ่งแปลกใหม่ โดดเด่น สิ่งใหม่ ๆ ที่ปรากฏหรือกระแสที่มาใหม่ ผู้บริโภคยุคนี้พร้อมจะเข้าถึง และรับเข้ามาในชีวิตได้ง่ายขึ้น เนื่องมาจากอิทธิพลของสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ที่ผู้คนมักจะแชร์เรื่องราวเหตุการณ์ ความน่าสนใจ หรือประสบการณ์แปลกใหม่กับเพื่อนในสังคมของตน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับเป็นกระแสในสังคม ทำให้ผู้โพสต์ ผู้แชร์เกิดความภูมิใจในการมีส่วนร่วมกับเหตุการณ์สำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐมน กัสปะ และจิตติารีย์ ศิริมงคล (2564) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ ความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการสินค้าที่ทันสมัยในกระแสนิยม ความสะดวกในการซื้อสามารถดูสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง การสื่อสารประชาสัมพันธ์มีความน่าดึงดูด ความคุ้มค่าทั้งสินค้าและค่าบริการจัดส่ง

นอกจากนี้ถึงแม้ในอนาคตรัฐการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จะยุติลง แต่ด้วยความเคยชินและความหวาดระแวงในการติดเชื้อโรคจะยังคงอยู่ ผู้คนจะออกจากบ้านน้อยลงและยังคงรักษาระยะห่างทางสังคมไว้เช่นเดิม ทำให้ผู้บริโภคยังคงเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่ (Food Delivery) แทนการออกไปซื้อด้วยตนเอง เพื่อลดความเสี่ยงด้านต่าง ๆ และผลประโยชน์ทางการตลาดที่แต่ละบริษัทขนส่งอาหารมอบให้ อาจกล่าวได้ว่าการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คือตัวเร่งที่ทำให้ผู้บริโภคต้องหันไปพึ่งพาเทคโนโลยีกันมาก เพื่อทดแทนการใช้ชีวิตในรูปแบบปกติเดิมที่ไม่สามารถทำได้ ผู้บริโภคซึ่งไม่เคยใช้บริการจัดส่งอาหารถึงที่มาก่อนก็ได้มีประสบการณ์ในการสั่งอาหารออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐกร เฉลิมแดน (2563) ที่พบว่า การสั่งอาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันในปัจจุบันได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของประชาชนทั่วไปทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งบริการจัดส่งอาหารถึงที่ (Food Delivery) สามารถอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาที่รีบเร่งหรือเวลาที่เหนื่อยล้าในการเดินทางไปซื้ออาหาร ซึ่งเป็นทางเลือกและทางรอดของผู้ประกอบการร้านอาหารในวิกฤตการแพร่ระบาดที่มีการปิดสถานประกอบการ ตลอดจนเป็นการสร้างอาชีพให้แก่ผู้ที่ว่างงานจากผลกระทบวิกฤตดังกล่าวได้มีรายได้ในการเจริญครอบครัวต่อไป

2. ผลกระทบของการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 พบว่า ประชาชนในสังคมทุกอาชีพล้วนได้รับผลกระทบดังกล่าวแตกต่างกันออกไป โดยผู้บริโภคมีรายได้ลดลงจากเดิม มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการซื้อสิ่งของอุปโภคบริโภคที่จำเป็น ทำให้ประสบวิกฤตทางการเงินเกิดความเครียดสะสมมากกว่าภาวะปกติ ในส่วนของผู้ประกอบการร้านอาหาร บางผู้ประกอบการมีความจำเป็นต้องขายสินทรัพย์ที่มีภายในร้านและกู้เงินทั้งใน

ระบบและนอกระบบ เพื่อมาปรับประคับประคองธุรกิจให้ดำเนินต่อไปได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากการล็อคดาวน์สถานประกอบการต่าง ๆ ในระยะยาว และไม่มีกำหนดเวลาผ่อนคลายที่ชัดเจน ส่งผลให้กิจการบางประเภทต้องปิดตัวทั้งแบบชั่วคราวและแบบถาวร และในส่วนของผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 ทำให้ต้องออกจากงานเดิมแล้วเปลี่ยนอาชีพมาเป็นผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ ซึ่งยังคงถูกมองว่าขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน และขาดสวัสดิการที่จำเป็นหลายอย่างของลูกจ้างตามกฎหมาย ซึ่งผลกระทบทั้งหมดนี้สามารถสะท้อนได้ว่าผลกระทบของการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบโดยตรงกับรายได้และความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งหมดทุกอาชีพ ดังนั้นในสถานการณ์เช่นนี้รัฐจะต้องมีทั้งมาตรการในการเยียวยาช่วยเหลือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจนไม่สามารถเลี้ยงดูตนเองได้ให้รวดเร็วและเข้าถึงได้ทุกคน ตลอดจนมีแผนในการพัฒนาศักยภาพคนและชุมชนตามความเหมาะสม โดยรัฐควรเข้าไปส่งเสริมทักษะขั้นสูงขึ้นไปเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในโลกสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว โดยเฉพาะในยุคหลังการแพร่กระจายไวรัสโควิด-19 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรี (2564) ที่พบว่า สถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้รัฐบาลต้องใช้มาตรการที่เข้มข้นเพื่อควบคุมการระบาด ส่งผลให้เศรษฐกิจหยุดชะงัก ซึ่งมาตรการต่าง ๆ นอกจากจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนทั่วไปแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจ และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยอีกด้วย โดยคาดว่าจำนวนผู้ประกอบการร้านอาหารที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้จะเพิ่มขึ้น ร้อยละ 39 จากช่วงก่อนมีการระบาด

นอกจากผลกระทบที่เป็นเชิงลบแล้วในการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า จากสถานการณ์ดังกล่าวยังสามารถมองในเชิงบวกได้ กล่าวคือประชาชนในสังคมมีการดูแลสุขภาพทั้งตัวเองและคนรอบข้างมากยิ่งขึ้น และหันมาใช้ชีวิตและทำงานที่บ้าน และได้ใช้เวลากับครอบครัวมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการช่วยสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวให้แน่นแฟ้น และจะเป็นแนวทางในการปรับสมดุลชีวิตระหว่างเวลาส่วนตัว การงาน และสังคมให้สมดุลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมาตรการของรัฐในสภาวะการแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19 เป็นสิ่งบีบบังคับให้ทุกคนต้องปฏิบัติตามและด้วยระยะเวลาการแพร่ระบาดที่มีระยะเวลานานจนทำให้แนวทางปฏิบัติตัวของประชาชนกลายเป็นกิจวัตรประจำวัน ซึ่งการระบาดในวงกว้างของไวรัสโควิด-19 ทำให้ผู้คนทั่วโลกได้เห็นถึงความสำคัญของการดูแลตัวเองให้ห่างไกลจากโรคภัยต่าง ๆ มากขึ้น รวมถึงในภาครัฐ และภาคธุรกิจ ก็ตระหนักถึงการต้องปรับเปลี่ยน และปรับตัว เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในเชิงรุก เพื่อลดความเสี่ยงในการการแพร่กระจายของเชื้อโรคต่าง ๆ ในอนาคตมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมสุขภาพจิต (2563) ที่พบว่า ไวรัสโควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่ส่งผลต่อวิถีชีวิต การทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวัน จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในหลายพฤติกรรมของผู้คน ได้แก่ การดูแลสุขภาพทั้งตัวเองและคนรอบข้าง โดยประชาชนจะทำพฤติกรรมในระหว่างการแพร่ระบาด ให้กลายเป็นกิจวัตรประจำวันของตนเองที่ต้องดูแลความสะอาด ดังนั้นพฤติกรรมกาใส่หน้ากากอนามัย การล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และการเว้นระยะห่างทางสังคมยังคงมีต่อไป

3. ความคิดเห็นต่อมาตรการของรัฐบาล พบว่า ในส่วนของผู้บริโภคและผู้ให้บริการขนส่งอาหารเห็นด้วยกับมาตรการที่เข้มงวดในการประกาศล็อคดาวน์สถานที่ต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดการแพร่กระจายที่มาก

ยิ่งขึ้น แต่ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการร้านอาหารต้องการให้รัฐบาลผ่อนปรนหรือคลายการล็อกดาวน์เพื่อให้กระทบต่อกิจการของตนเองมากนัก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทั้งสองกลุ่มนี้ได้รับผลกระทบที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อความคิดเห็นในมาตรการของรัฐบาลแตกต่างกันออกไปด้วย ในส่วนของมาตรการช่วยเหลือและเยียวยาจากรัฐบาล พบว่า ผู้บริโภคและผู้ให้บริการขนส่งอาหารได้รับมาตรการช่วยเหลือจากโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” “เราชนะ” “ม.33” และ “คนละครึ่ง” ส่วนลดค่าไฟฟ้าและค่าประปา แต่ในกลุ่มผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ไม่สามารถเข้าถึงมาตรการช่วยเหลือของรัฐได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความยุ่งยากในการใช้อุปกรณ์ในการยืนยันสิทธิ์ และระยะเวลาที่ต้องสมัครเนื่องจากมาตรการเหล่านี้ล้วนมีจำนวนสิทธิ์ที่จำกัด ส่วนมาตรการช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการร้านอาหารยังคงไม่มีมาตรการใดมารองรับ ซึ่งสิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่ารัฐจะต้องมีมาตรการมาช่วยเหลือในกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบและกลุ่มเปราะบางเช่นกลุ่มผู้สูงอายุให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและทั่วถึงกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรุตตานนท์ ขอบประดิษฐ์ (2563) ที่พบว่า มาตรการช่วยเหลือเยียวยาที่มีมาทั้งหมดนี้ส่งผลให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้รับการช่วยเหลือเยียวยาจากรัฐบาลเป็นอย่างมาก แต่ก็ยังพบว่าประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่เป็นกลุ่มคนสูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพราะไม่มีความรู้ทางด้านนี้ และอีกหลาย ๆ มาตรการของรัฐบาลก็ยังพบปัญหาคือไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ได้รับผลกระทบทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำสภาพการณ์ ผลกระทบ และความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดกับการบริการจัดส่งอาหารถึงที่ มานำเสนอเป็นข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการจัดส่งอาหารถึงที่ร่วมกับภาคเอกชนให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงยิ่งขึ้น ซึ่งต่อไปบริการเหล่านี้จะถือเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในยุคใหม่ที่ต้องการการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อความมั่นคงของประเทศต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ควรออกประกาศเพื่อควบคุมสัญญาสำเร็จรูประหว่างผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ผู้บริโภค และผู้ประกอบการร้านอาหาร ให้มีความเป็นธรรมเหมาะสมและควบคุมราคาค่าบริการต่าง ๆ ไม่ให้มีการเรียกเก็บโดยอิสระในอัตราที่สูงเกินไป

1.2 กระทรวงแรงงานควรเข้าไปดูแลผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ ให้ได้รับสิทธิคุ้มครองจากประกันสังคมตามมาตรา 33 (ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทุพพลภาพ ตายหรือ คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร และชราภาพ การว่างงาน) ขาดการดูแลจากกองทุนทดแทน (ความเจ็บป่วยและอันตรายที่เกิดจากการปฏิบัติงาน) สิทธิประโยชน์วันลา วันหยุดโดยได้รับค่าจ้าง การชดเชยการเลิกจ้าง การดูแลสุขภาพการทำงาน เสรีภาพในการสมาคมและการคุ้มครองสิทธิในการรวมตัวกัน และสิทธิในการรวมตัวกันและการเจรจาต่อรอง

ร่วม เนื่องจากปัจจุบันกฎหมายยังคงตีความอาชีพผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ว่าเป็น “แรงงานอิสระ” หรือ “แรงงานนอกระบบ” ซึ่งส่งผลกระทบ โดยเฉพาะเรื่องสวัสดิการที่นายจ้างควรต้องรับผิดชอบ ทั้งนี้ปัจจุบันผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ต้องจ่ายเงินค่าประกันสังคมในมาตรา 40 เอง เพราะถือว่าผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ตอนนี้เป็นนายจ้างตัวเอง ขณะที่ในความเป็นจริงผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่เหล่านี้มีนายจ้างชัดเจน

1.3 กระทรวงสาธารณสุขควรมีการตรวจสุขภาพกระทรวงเพื่อควบคุมมาตรฐานผู้ให้บริการขนส่งอาหารถึงที่ โดยให้มีการตรวจสอบประวัติ ตรวจสุขภาพอย่างละเอียดว่าไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นพาหะนำโรค มีการตรวจสุขภาพทุกวัน มีการตรวจเล็บ ผ้ม ผิวหนังบริเวณมือและนิ้วทุกวัน รวมถึงเครื่องแต่งกายต้องสะอาด เป็นระเบียบและน่าเชื่อถือ

1.4 รัฐบาลควรมีการเร่งจัดหาวัคซีนประชาชน ทั้งนี้อาจจะขอความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการช่วยจัดหาวัคซีนทางเลือก เข้ามาเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและตรงตามความต้องการของประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนสามารถกลับมาดำเนินชีวิตตามปกติและหารายได้ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของตนเอง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทำได้อย่างจำกัด ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการใช้การวิจัยเชิงปริมาณร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและสะท้อนถึงความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ได้มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาในแต่ละพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2563). *New Normal กับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2564, จาก <https://dsp.dip.go.th/th/category/2017-11-27-08-04-02/2020-06-29-14-39-49>
- กรมสุขภาพจิต. (2563). *New Normal ชีวิตวิถีใหม่*. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288>
- ณัฐมน กัสปะ และ ฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2564). ส่วนประสมทางการตลาด 4C's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (เฟสบุ๊ก) ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1), 100-114.
- ณัฏฐกร เฉลิมแดน. (2563). พฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ช่วงเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม*, 2(1), 92-106.
- ดาว ชุ่มตะขบ. (2563). เศรษฐกิจพอเพียง ทางเลือก ทางรอดฝ่าวิกฤตโควิด-19. *วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา*, 2(3), 11-22.

- แพนรัฐ คุณเงิน. (2563). การบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ในประเทศไทย ทำความเข้าใจรูปแบบของอุตสาหกรรม ผลกระทบ และอนาคต. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2564, จาก <https://law.kku.ac.th/wp/?p=12920>
- ไทยรัฐ (ออนไลน์). (2563). โควิด-19 ดันคนขับแกร็บหน้าใหม่โดพรวด. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/business/economics/1835113>
- ธีรศักดิ์ สหัสสาปส์น และ ประกาย ธีระวัฒนากุล. (2563). สวนกระแสนซบเซา ธุรกิจ Delivery. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/877414>
- พิมพ์พมผกา บุญธนาพิรัชต์. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- มาลี บุญศิริพันธ์. (2564). NEW normal ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.facebook.com/malee.boonsiripunth>
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, สมชัย จิตสุชน และ เกศินี ธารีสังข์. (2563). ผลกระทบ โควิด-19 ต่อตลาดแรงงานไทย: ข้อมูลเชิงประจักษ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2564, จาก <https://tdri.or.th/issue/covid-19/>
- ศรุตานนท์ ขอบประดิษฐ์. (2563). วิฤตโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไร. *วารสารชัยภูมิปริทรรศน์*, 3(2), 1-14.
- ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรี. (2564). ผลกระทบของโรคระบาดโควิด-19 ต่อเศรษฐกิจไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/economic-covid-impact>
- สิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2564). รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหาร ในยุคปกติวิถีใหม่สำหรับผู้ประกอบการ. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 6(7), 498-512.
- UNDP. (2020). A UN report highlights the disruption from the pandemic on Thailand's progress in reaching the Sustainable Development Goals. Retrieved May 12, 2021, from <https://www.unicef.org/thailand/press-releases/un-report-highlights-disruption-pandemic-thailands-progress-reaching-sustainable>.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

Factors Affecting the Decision to use the Accounting Office of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Muang District, Nong Bua Lamphu Province.

ทองไหม สุธรรม¹ ทอดมัล แสงสว่าง² และ ฐิตารีย์ ศิริมงคล³

Thongmai Suratham¹, Todtamon Sangsawang² and Thitaree Sirimongkol³.

^{1,2,3}มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: Thongmai90627@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

13 ตุลาคม 2564

22 ธันวาคม 2564

23 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างคือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวนทั้งสิ้น 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉากด้วยวิธีแวนแมกซ์ ค่า KMO ซึ่งใช้ในการประเมินความเหมาะสมของข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.695

ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการหมุนแกน พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป ใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย 1) ด้านการคิดค่าบริการจัดทำบัญชี 2) ด้านความเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 3) ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี 4) ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี 5) ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี 6) ด้านมาตรฐานการบัญชี 7) ด้านกระบวนการจัดทำบัญชี 8) ด้านทักษะของผู้ทำบัญชี 9) ด้านการมีวินัยของผู้ทำบัญชีและความเหมาะสมของค่าบริการ 10) ด้านความสะดวกและความเหมาะสมในการจัดทำบัญชี และ 11) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน

คำสำคัญ: สำนักงานบัญชี, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ABSTRACT

The purposes of this research were to study factors affecting the decision to use the accounting office of small and medium enterprises (SMEs) in Muang District, Nong Bua Lamphu Province. The sample size was determined using simple random sampling. The total number of samples was 182 small and medium enterprises (SMEs). The instrument used in this study was questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and survey component analysis by rotating the orthogonal axis of the elements with the Varimax rotation method. The KMO value used in evaluating the suitability of the data was 0.695.

The research results showed that the overall decision of using the accounting office was at a high level. The criteria of the component weight when rotating the axis is statistically significant at the level of 0.05. The element weight of 0.45 or more was used to determine factors affecting the decision of using the accounting office of SMEs in Muang District, Nong Bua Lamphu Province. These factors include 1) Accounting service fees 2) Understanding and responding to customer needs 3) Accounting office environment 4) Code of ethics for bookkeepers 5) Quality and efficiency of accounting office 6) Accounting standards 7) Accounting process 8) Bookkeeper' skills 9) Discipline and appropriateness of the service fee 10) Convenience and suitability accounting and, 11) The credibility of the accounting office in all aspects.

Keyword: Accounting Office, Small and Medium Enterprises (SMEs)

บทนำ

ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือธุรกิจ SMEs ต้องเผชิญกับปัจจัยภายในประเทศ และต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อมทางสังคม ภัยธรรมชาติ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจ SMEs ทั้งสิ้น ปัจจุบันในจังหวัดหนองบัวลำภูมีจำนวน SMEs ทั้งหมดจำนวน 1,017 ราย ลักษณะเป็นธุรกิจค้าส่ง ค้าปลีก ธุรกิจผลิต และธุรกิจบริการ และปัญหาในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่เกิดจากการจัดทำบัญชีซึ่งเป็นฝ่ายที่ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมการจ้างพนักงานบัญชีที่มีความรู้เป็นไปได้ยาก เนื่องจากผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการไม่มีความรู้ในการเลือกพนักงานบัญชี ทำให้การจัดทำบัญชีต้องอาศัยสำนักงานบัญชี ที่มีประสบการณ์และมีผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ความสามารถ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดหนองบัวลำภู, 2563) ดังนั้น ธุรกิจ SMEs ส่วนใหญ่และในจังหวัดหนองบัวลำภูจึงตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี (Accounting) เพื่อช่วยในการจัดทำบัญชี ตลอดจนการจดทะเบียน

จัดตั้งหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ สำนักงานบัญชีในจังหวัดหนองบัวลำภูในปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้อย่างหลากหลายสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้ ซึ่งการบริการทางด้านการบัญชีที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินธุรกิจราบรื่นได้นั้น เนื่องจากสำนักงานบัญชีสามารถให้คำปรึกษาด้านการวางระบบบัญชี การให้คำปรึกษาด้านบัญชี การจัดทำภาษี การวางแผนภาษี ได้ดีเป็นต้น ทั้งนี้ธุรกิจ SMEs จึงเกิดความไว้วางใจและความเชื่อถือในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีนั่น (ทรายทอง เลิศเปียง, 2559) อย่างไรก็ตามสำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทที่สำคัญมากโดยเฉพาะในจังหวัดหนองบัวลำภูที่เกิดการแข่งขันในเรื่องของการให้บริการทางด้านการบัญชี แต่ละสำนักงานบัญชีมีกลยุทธ์ที่หลากหลาย ใช้วิธีการภายใต้กฎหมายและกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงินตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดเพื่อเรียกลูกค้าของตนนั้น อาทิ คุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ถูกต้อง เชื่อถือได้ ความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีอยู่ใกล้กับธุรกิจ ความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี นอกจากนี้ด้านค่าธรรมเนียมเป็นสิ่งที่น่าสนใจมีส่วนช่วยสนับสนุนให้สำนักงานบัญชีเต็มใจในการให้บริการที่ดีอีกด้วย (สุภาพร เฟ่งพิศ, 2562 และ พิชญ์กสิณี นนท์กาญจน์จินดา, 2560)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ พัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจหรือสถานประกอบการได้ และสามารถเป็นแนวทางในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจ SMEs รวมไปถึงธุรกิจอื่นๆ ในจังหวัดหนองบัวลำภู

คำถามของการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

นุชนารถ อินทรโคกสูง (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจ SMEs หมายถึง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการดำเนินธุรกิจด้านการผลิตสินค้า การให้บริการ การค้าส่ง และการค้าปลีก โดยใช้เกณฑ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากจำนวนจ้างงานหรือจ้างมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่รวมที่ดินโดยให้ถือ

จำนวนจ้างแรงงาน หรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมี 3 รูปแบบคือ ธุรกิจการผลิต การค้าส่งหรือการค้าปลีก และธุรกิจบริการ จึงถือว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นธุรกิจที่มีผลต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี

มนชวัล นารณศิลป์ (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่าธุรกิจ SMEs หมายถึง ธุรกิจที่มีการบริหารงานอย่างอิสระเจ้าของธุรกิจและเงินทุนเป็นของเจ้าของคนเดียวหรืออาจเป็นกลุ่มเล็กๆ พื้นที่ปฏิบัติการอยู่ในบริเวณท้องถิ่นกำหนดและแบ่งขนาดของธุรกิจไว้ชัดเจนโดยเกณฑ์การกำหนดขนาดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้เกณฑ์การกำหนดจากจำนวนการจ้างงานหรือจากมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินหรือเงินลงทุน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

สมคิด บางโม (2555) ให้ความหมายของการตัดสินใจ คือ การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทาง เป็นแนวปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การตัดสินใจนี้อาจเป็นการตัดสินใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลายสิ่งหลายอย่าง

เทพ สงวนกิตติพันธุ์ (2553) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการตัดสินใจไว้ว่า ความสามารถในการบริหารงานที่มีความรู้ความสามารถทั้งด้านการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจในระดับของผู้บริหาร การตัดสินใจเปรียบเสมือนหัวใจของการปฏิบัติงาน ที่ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องชีวิตประจำวัน หรือเรื่องต่างๆ การเลือกชุดใส่ก่อนออกจากบ้าน เส้นทางที่ใช้ในการเดินทาง แต่ในเรื่องเหล่านี้ไม่ต้องพิจารณาความสำคัญมากนัก แม้การตัดสินใจผิดพลาดก็สามารถแก้ไขได้ง่าย การตัดสินใจในเรื่องใหญ่ๆ อาจจะต้องพิจารณาให้รอบคอบและเป็นกระบวนการที่ต้องแสวงหากระบวนการทางเลือกหลายๆ ทางที่ดีที่สุดเหมาะสมที่สุด เนื่องจากการบ่งบอกถึงบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ โดยผู้บริหารต้องทำการตัดสินใจที่ต้องมีหลักการและเหตุผล มีเจตคติและวิจรรณญาณที่ดี เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรายทอง เลิศเปียง (2559) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดลำปาง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทมากที่สุด คือการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากงานสอบบัญชี การให้คำแนะนำและให้บริการอื่นภายหลังจากการปฏิบัติงานสอบบัญชี สามารถตอบสนองความต้องการของบริษัทได้ทันเวลา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสมและมีหลักเกณฑ์การคิดอย่างชัดเจน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

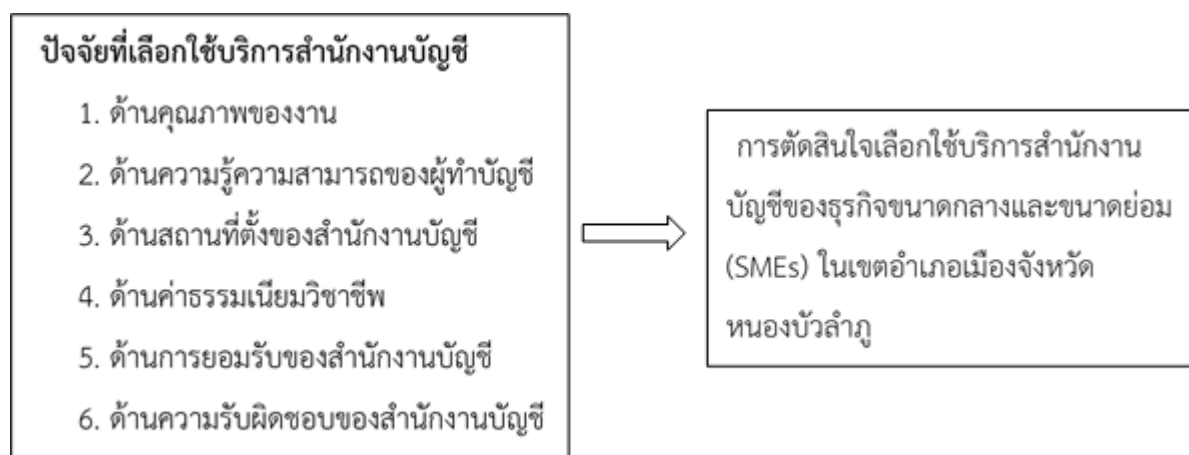
ปริญญญา แก้วเจริญ (2555) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง มุมมองในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อมุมมองการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจมากที่สุดคือคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีที่ผู้ประกอบการ

ต้องการ ในด้านการให้บริการที่มีความรับผิดชอบ ซึ่งมีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี หากสำนักงานบัญชีสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของตนให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าให้มากขึ้นและพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพบัญชีให้สูงย่อมทำให้เป็นที่น่ายอมรับนับถือ และสามารถแข่งขันกับสำนักงานบัญชีอื่นๆ ได้

พลฤชา แก้วสาร และอรุณ คงรุ่งโชค (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การใช้บริการจัดทำบัญชีเป็นแบบรายเดือน และแบบรายปี ซึ่งการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการสืบเนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการบัญชี ดังนั้นการพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จึงพิจารณาจากคุณภาพและความน่าเชื่อถือเป็นสำคัญ รองลงมาคือ ด้านค่าบริการรายเดือนที่จ่ายให้แก่สำนักงานบัญชี และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ หรือส่วนประสมทางการตลาดก็มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู มีกรอบแนวคิดดังนี้ (ทรายทอง เลิศเปียง, 2559) (สุภาพร เฟ่งพิศ, 2562 และ พิชญ์กสิณี นนทกาญจนจินดา, 2560)



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวนทั้งหมด 335 ราย แบ่งออกเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 111 ราย และห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 224 ราย ที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ข้อมูลทางด้านกรมสรรพากร (ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดหนองบัวลำภู ณ วันที่ 17 ธันวาคม 2563) กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ที่

ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% (Yamane, 1967) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 182 ราย ซึ่งได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามคือตำแหน่งสูงสุดของกิจการ อาทิเช่น หัวหน้าผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ประธานกรรมการบริหาร และประธานกรรมการ เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ในการสอบถาม ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 182 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ตอนที่ 3 ข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้ 1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามที่มีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่าง 2. ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 30 ราย ก่อนเก็บข้อมูลแบบสอบถามจริง 3. แนะนำตัวและชี้วัตถุประสงค์ พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลและแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง 4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบจำนวน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100 และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อเตรียมความพร้อมในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างคือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวนทั้งสิ้น 182 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ตรวจสอบเครื่องมือโดยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เท่ากับ 0.90 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบแอลฟา ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.80

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษา อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัย หรือ วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นเทคนิคในการค้นหาตัวประกอบต่างๆ (Factor) ที่ตัวแปรในกลุ่มชุดนั้นมีองค์ประกอบร่วมกัน (สัมพันธ์กัน) ช่วยให้ทราบว่า มีตัวประกอบอะไรบ้าง ที่กลุ่มตัวแปรเหล่านั้นวัดร่วมกัน

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.30) อายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 44.50) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 75.30) ตำแหน่งงาน หัวหน้าผู้จัดการ (ร้อยละ 66.50) และระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี (ร้อยละ 40.70)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ส่วนใหญ่ รูปแบบธุรกิจ ห้างหุ้นส่วน (ร้อยละ 67.00) ประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจบริการ (ร้อยละ 46.70) ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี (ร้อยละ 41.20) รายได้ต่อปีจากการดำเนินงาน 5,000,001 – 30,000,000 บาท (ร้อยละ 7.10)ทุนจดทะเบียน 1,000,000 – 2,000,000 บาท (ร้อยละ 52.20 และจำนวนพนักงาน ไม่เกิน 5 คน (ร้อยละ 54.90)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ธุรกิจเคยมีการเปลี่ยนสำนักงานบัญชีหรือไม่ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคย (ร้อยละ 92.30) หากธุรกิจเคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชี สาเหตุที่เปลี่ยนเพราะเหตุใด (ต่อเนื่องจากข้อ 2.) ส่วนใหญ่พบว่า กิจการต้องการเปลี่ยนสำนักงานบัญชี เนื่องจากพบว่า สำนักงานบัญชีทำงานไม่มีคุณภาพ วางระบบบัญชีไม่ดี หรือคุณภาพต่ำกว่าราคาค่าจ้างที่จ่ายไป ทำบัญชีช้า ไม่ถูกต้องและอื่นๆ (ร้อยละ 6.60) หากธุรกิจไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชี สาเหตุที่ไม่เปลี่ยนเพราะเหตุใด (ต่อเนื่องจากข้อ 2.) ส่วนใหญ่ พบว่า สำนักงานบัญชีมีบริการที่ครบวงจร อำนวยความสะดวกในการทำบัญชี (ร้อยละ 53.30)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี มีทั้งหมด 6 ด้าน เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ **1. ด้านคุณภาพของงาน** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สำนักงานบัญชีมีความน่าเชื่อถือ 2) ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3) สำนักงานบัญชีมีบริการจัดทำบัญชีตรงตามความต้องการของธุรกิจ **2. ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สำนักงานบัญชีมี

ความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายการให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนด 2) การเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ 3) สำนักงานบัญชีหรือผู้ทำบัญชียอมรับผลการกระทำของตนทั้งผลดีหรือในด้านที่เกิดผลเสีย 3. **ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค เช่น การบัญชีภาษี เป็นต้น 2) ความสามารถของผู้ทำในการปฏิบัติงานตามบทบาทให้ได้ตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานวิชาชีพ 3) ผู้ทำบัญชีมี ค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ คือ สังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ 4. **ด้านการยอมรับของสำนักงานบัญชี** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สำนักงานบัญชีมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับมานาน 2) ธุรกิจได้คำแนะนำจากหน่วยงานราชการ เช่น กรมสรรพากร เรื่องการทำงานของสำนักงาน 3) ผู้ทำบัญชีมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ 5. **ด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสมกับงานของธุรกิจ 2) คิดค่าธรรมเนียมตามลักษณะของธุรกิจ 3) คิดค่าธรรมเนียมตามความซับซ้อนของงาน 6. **ด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ความสะดวกในเดินทางติดต่อกับสำนักงานบัญชี 2) ที่ตั้งของสำนักงานบัญชีอยู่ในอาณาเขตเดียวกันกับธุรกิจ 3) ที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการรับ – ส่งเอกสาร

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

การวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้วิธีการหมุนแกนออร์โธโกนอลแบบวาริแมกซ์ (Varimax Orthogonal) เพื่อสกัดตัวแปรที่ไม่สำคัญออกไป โดยพิจารณาน้ำหนักของตัวแปรในองค์ประกอบ ถ้าตัวแปรใดมีน้ำหนักในองค์ประกอบต่ำกว่า 0.45 จะตัดตัวแปรนั้นออกไป จากตัวแปร 30 ตัว พบว่า สามารถสกัดปัจจัยได้เป็น 11 องค์ประกอบ มีค่าความแปรปรวน ร้อยละ 65.196 ดังนั้นจึงนำค่า Factor loading ตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป ใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาให้เป็นปัจจัยที่สำคัญ ได้จำนวน 11 ปัจจัย และทำการตั้งชื่อให้แต่ละด้านโดยมีความหมายสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) ด้านการคิดค่าบริการจัดทำบัญชี 2) ด้านความเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 3) ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี 4) ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี 5) ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี 6) ด้านมาตรฐานการบัญชี 7) ด้านกระบวนการจัดทำบัญชี 8) ด้านทักษะของผู้ทำบัญชี 9) ด้านการมีวินัยของผู้ทำบัญชีและความเหมาะสมของค่าบริการ 10) ด้านความสะดวกและความเหมาะสมในการจัดทำบัญชี และ 11) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน

ตารางที่ 1 การจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

ปัจจัยที่ 1 ด้านการคิดค่าบริการจัดทำบัญชี	Factor loading
x20 คิดค่าธรรมเนียมตามความซับซ้อนของงาน	.804
x19 สำนักงานบัญชีคิดค่าบริการค่าธรรมเนียมตามปริมาณของเอกสารที่ลงบัญชี	.791
x18 คิดค่าธรรมเนียมตามระยะเวลาที่จัดทำบัญชี	.741
ปัจจัยที่ 2 ด้านความเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	Factor loading
x24 สำนักงานบัญชีมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	.774
x23 สำนักงานบัญชีได้รับการแนะนำจากบริษัทหรือบุคคลอื่น	.726
x25 ผู้ทำบัญชีมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	.713
ปัจจัยที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี	Factor loading
x13 ที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการรับ – ส่งเอกสาร	.800
x15 สำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม	.652
x14 สำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในบริษัทเดียวกับบริษัทในเครือ	.579
ปัจจัยที่ 4 ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี	Factor loading
X28 การเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้	.828
X29 จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน	.798
X30 ผู้ทำบัญชีให้คำปรึกษาแนะนำ ด้านอื่นๆ ด้วยความเต็มใจ	.567
ปัจจัยที่ 5 ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงาน	Factor loading
X22 ธุรกิจได้คำแนะนำจากหน่วยงานราชการ เช่น กรมสรรพากร เรื่องการทำงานของสำนักงานบัญชี	.662
X12 ที่ตั้งของสำนักงานบัญชีอยู่ในอำเภอเดียวกันกับธุรกิจ	.581
X7 ผู้ทำบัญชีมี ค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ คือ สังเกต และสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ	.579
x17 คิดค่าธรรมเนียมตามลักษณะของธุรกิจ	.497
x27 สำนักงานบัญชีหรือผู้ทำบัญชียอมรับผลการกระทำของตนทั้งผลดีหรือที่เกิดผลเสีย	.474
ปัจจัยที่ 6 ด้านมาตรฐานการบัญชี	Factor loading
X5 ความสามารถในการยื่นภาษีสร้างความพึงพอใจให้แก่ธุรกิจ	.730
X4 ความถูกต้องของการรายงานทางการเงินทำให้ธุรกิจเข้าใจง่าย	.712
X3 ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	.526

ตารางที่ 1 การจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู (ต่อ)

ปัจจัยที่ 7 ด้านกระบวนการจัดทำบัญชี	Factor loading
X2 สำนักงานบัญชีมีบริการจัดทำบัญชีตรงตามความต้องการของธุรกิจ	.721
X6 ผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค เช่น การบัญชี การเงิน ภาษี เป็นต้น	.650
ปัจจัยที่ 8 ด้านทักษะของผู้ทำบัญชี	Factor loading
X9 ผู้ทำบัญชีมีความรู้ ความชำนาญทางด้านการบัญชี	.861
X10 ผู้ทำบัญชีมีทักษะที่ดีในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	.768
ปัจจัยที่ 9 ด้านการมีวินัยของผู้ทำบัญชีและเหมาะสมของค่าบริการ	Factor loading
X26 สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายการให้บริการถูกต้องรวดเร็ว และทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนด	.839
X16 สำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสมกับงานของธุรกิจ	.501
ปัจจัยที่ 10 ด้านความสะดวกและความเหมาะสมในการจัดทำบัญชี	Factor loading
X11 ความสะดวกในเดินทางติดต่อกับสำนักงานบัญชี	.772
X16 สำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสมกับงานของธุรกิจ	.494
ปัจจัยที่ 11 ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน	Factor loading
X1 สำนักงานบัญชีมีความน่าเชื่อถือ	.804
X17 คิดค่าธรรมเนียมตามลักษณะของธุรกิจ	.597

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ เมื่อทำการวิเคราะห์รายข้อในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู มีองค์ประกอบสำคัญ 11 ปัจจัย โดยเรียงตามลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปน้อยและ การอภิปรายความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตและการอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้

1. ด้านการคิดค่าบริการจัดทำบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ สุภาพร เพ่งพิศ (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความภักดีในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้ 4 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรู้ความสามารถ และ 4) ด้านค่าธรรมเนียม มีอิทธิพลในทางบวกกับความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการคิดค่าบริการจัดทำบัญชี เนื่องจากการคิดค่าบริการจัดทำบัญชีเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับธุรกิจ หรือสถานประกอบการเป็นอย่างมาก ด้วยสภาพทางการเงินหรือปัจจัยทางการเงิน เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงสภาพคล่องของกิจการ และเป็นตัวช่วยใน

การตัดสินใจปัจจัยด้านอื่นๆ ด้วย จึงทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเป็นปัจจัยอันดับแรก

2. ด้านความเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ มาลี สุขสำราญ (2552) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้ 10 องค์ประกอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อยคือ 1) ด้านความซื่อสัตย์ 2) ด้านการตอบสนอง 3) ด้านความเชื่อถือ 4) ด้านความสามารถ 5) ด้านความสุภาพอ่อนโยน 6) ด้านการสื่อสาร 7) ด้านการเข้าถึงบริการ 8) ด้านความเข้าใจ 9) ด้านความมั่นคง และ 10) ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านความเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เนื่องจากการจัดทำบัญชีเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับผู้ทำบัญชีเป็นสำคัญ ซึ่งผู้ทำบัญชีนั่น ต้องมีความเข้าใจในกิจการที่ทำบัญชี เข้าใจถึงลักษณะของธุรกิจ และต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วย จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการจัดทำบัญชีของลูกค้าและเกิดการให้บริการสำนักงานบัญชีต่อไปในอนาคต

3. ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ พลฤช แก้วสาร และ อรุช คงรุ่งโชค (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้ 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) มีอัตราค่าบริการ 2) ด้านพนักงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อม 4) ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี เนื่องจากสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการบริการ เช่น ความสะดวกในการรับ – ส่งเอกสาร ความสะดวกของการเดินทางติดต่อสื่อสาร และเป็นสำนักงานที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับสถานประกอบการ จึงมีส่วนทำให้การทำงานด้านการจัดทำบัญชีสะดวก รวดเร็ว ทันเวลามากยิ่งขึ้น

4. ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบได้ 2 ปัจจัย คือ 1) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และ 2) ด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี เนื่องจากจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชีเป็นปัจจัยที่ถูกบัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และต้องปฏิบัติหน้าที่ ของตนตามมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี หรือมาตรฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมากอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

5. ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ งานวิจัยของ สุภาพร เพ่งพิศ (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความภักดีในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและ

ปริณิธล ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ ได้ 4 ปัจจัย คือ 1) ด้านคุณภาพการบริการ 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรู้ความสามารถ และ 4) ด้านค่าธรรมเนียม มีอิทธิพลในทางบวกกับความไว้วางในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี เนื่องจากผู้ทำบัญชีมี ค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพที่ดีเยี่ยม ผู้ประกอบวิชาชีพ ทำให้ธุรกิจได้รับผลประโยชน์จากปัจจัยเหล่านี้ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

6. ด้านมาตรฐานการบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องการรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ กล่าวว่า “การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ ผลจึงพบว่า นิติบุคคลจำนวนมากที่มีการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำงบการเงิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงพิจารณาแล้วว่าสำนักงานบัญชีมีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนกิจการ” ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านมาตรฐานการบัญชี เนื่องจากมาตรฐานการบัญชีเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2547 จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ธุรกิจต้องคำนึงถึง เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

7. ด้านกระบวนการจัดทำบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ นภัสสนี เปรื่องการ (2562) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ ได้ 3 ปัจจัย ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านราคาตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านกระบวนการจัดทำบัญชี เนื่องจากการจัดทำบัญชีต้องเป็นไปตามกระบวนการจัดทำบัญชี เช่น การจดบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การจัดหมวดหมู่รายการ และการเสนอรายงานการเงินตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป เป็นวิธีการทางบัญชีที่ทุกธุรกิจนำมาใช้เพื่อข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือทั้งภายในและภายนอกธุรกิจ ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ เกิดประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ด้านกระบวนการจัดทำบัญชีจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

8. ด้านทักษะของผู้ทำบัญชี ผู้ทำบัญชีมีความรู้ ความชำนาญทางด้านการบัญชี และผู้ทำบัญชีมีทักษะที่ดีในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านทักษะของผู้ทำบัญชี เนื่องจากผู้ทำบัญชีมีความรู้ ความชำนาญทางด้านการบัญชี และผู้ทำบัญชีมีทักษะที่ดีในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ปัจจัยเหล่านี้ทำให้การจัดทำบัญชีนั้น มีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากผู้ประกอบการต้องใช้ผลการรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานของธุรกิจ ที่ได้มาจากการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้การที่ผู้ทำบัญชีมีทักษะและมีความชำนาญแล้วนั้น จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีได้ง่ายขึ้น

9. ด้านการมีวินัยของผู้ทำบัญชีและความเหมาะสมของค่าบริการ สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายการให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนด และสำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสมกับงานของธุรกิจ ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการมีวินัยของผู้ทำบัญชีและความเหมาะสมของค่าบริการ เนื่องจากการมีวินัยในการจัดทำบัญชี เช่น การคำนึงถึงกฎหมาย ความถูกต้องของการจัดทำบัญชี มีความรับผิดชอบด้านการยื่นภาษีที่รวดเร็ว และทันเวลา ทำให้ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ รวมไปถึงเรื่องค่าบริการที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงานของธุรกิจ จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

10. ด้านความสะดวกและความเหมาะสมในการจัดทำบัญชี ความสะดวกในเดินทางติดต่อกับสำนักงานบัญชี และสำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสมกับงานของธุรกิจ ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านความสะดวกและความเหมาะสมในการจัดทำบัญชี เนื่องจากความสะดวกในเดินทางติดต่อกับสำนักงานบัญชี เช่น สำนักงานบัญชีอยู่ในอำเภอเดียวกันกับธุรกิจ จึงทำให้การเดินทางติดต่อสื่อสาร การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือแก้ไขปัญหาเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว การใช้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จึงเป็นไปได้ง่าย ประกอบกับด้านค่าบริการที่มีความเหมาะสมซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากของธุรกิจที่ช่วยในการตัดสินใจ

11. ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับกับ โสภภาพรรณไชยวัฒน์ (2558) และ นภัทร ภูนาขาว, ทตมัล แสงสว่าง (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า วิเคราะห์องค์ประกอบได้ 5 ปัจจัย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า 3) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และ 5) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน เนื่องจากสำนักงานบัญชีปฏิบัติงานบัญชี กำหนดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ช่วยบริการการยื่นภาษี ให้คำปรึกษา หรือนำเสนอการรายงานทางการเงินของธุรกิจ ซึ่งผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีที่ออกมา นั้นถูกต้อง เหมาะสม สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ธุรกิจ ส่งผลทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีต่อไป

การอภิปรายความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เนื่องจากผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ต่างที่ ต่างเวลา จึงทำให้ได้ผลการวิจัยที่แตกต่างกับงานวิจัยในอดีต ซึ่งบางปัจจัยมีความสอดคล้องบางส่วน และบางปัจจัยไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในจังหวัดหนองบัวลำภู ส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วน เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งได้ง่าย เน้นกิจการภายในครอบครัว ประกอบการภายในจังหวัด เน้นการขายในท้องถิ่น ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจประมาณ 5-10 ปี แต่ยังคงมีความจำเป็นในการจัดทำบัญชี และต้องอาศัยความรู้

ความสามารถของผู้ทำบัญชี ประกอบกับกฎหมาย พระราชบัญญัติการบัญชีและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในจังหวัดหนองบัวลำภู จึงตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่า การคิดค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัญชี เป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอย่างมาก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านสำนักงานจึงควรทำการสำรวจว่า อัตราค่าบริการควรคิดจากปัจจัยใดมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานอื่น เช่น ด้านปริมาณของงาน ด้านลักษณะของกิจการ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับใช้ในการบริการสำนักงานต่อไปในอนาคต

2. ผู้ประกอบกิจการธุรกิจ SMEs ควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพของงบการเงินมากกว่า การคำนึงถึงเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัญชี ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งต่อไปอาจมีการเพิ่มตัวแปรที่เป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อาทิเช่น ส่วนประสมทางการตลาด ก็มีส่วนทำให้สถานประกอบการ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วน เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดหนองบัวลำภู. (2563). *ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2563. จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469401363.
- ทรายทอง เลิศเปียง. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขาวิชาการบัญชี, วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง).
- เทพ สงวนกิตติพันธุ์. (2553). *ความสำคัญของการตัดสินใจ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2564. จาก <https://www.dol.go.th/train/DocLib1/13decision.pdf>.
- นภัทร ภูนาขาว, ทตมัล แสงสว่าง. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น*. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(3), 240-253
- นภัสสนี เปื่องการ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)

- นุชนารถ อินทรโคกสูง. (2554). ผลกระทบของการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชียามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสารคาม)
- ปริญญญา แก้วเจริญ. (2555). มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. (สารนิพนธ์ปริญญาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต)
- พฤกษา แก้วสาร. และ อรุณ คงรุ่งโชค. (2558). การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 7(2), 88-88
- พิชญ์กลินี นนทกัญจนจินดา. (2560). ความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการจังหวัดลพบุรี ใน รายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการ. สาขาวิชาการบัญชี. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. คณะการบัญชี. (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มนชวัล นารถศิลป์. (2556). ผลกระทบของกลยุทธ์องค์กรเชิงพลวัตที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ประเภทขนส่งทางถนนในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 32(6), 162-172.
- มาลี สุขสำราญ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี)
- สมคิด บางโม. (2555). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 6 พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สุภาพร เฟ่งพิศ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความภักดีในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 9(2), 486-501
- โสภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 12(4), 51-54
- Yamane, Taro. (1967). Statistics: An introductory analysis (2nd ed). New York: Harper and Row.

การพัฒนาบทเรียนออนไลน์โดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E
ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4

The Development of Online Lesson using 5E Inquiry-Based Learning Model with
Gamification for Enhancing Analytical Thinking Ability of Grade 10 Students

เจตินาร์ สายนัย¹ และอัมพร วัจนะ²

Jatina Sainuy¹ and Umporn Watchana²

¹ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อีเมล: 6214442011@rumail.rumail.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

20 ธันวาคม 2564

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

31 ธันวาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

8 มกราคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน (2) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยบทเรียนออนไลน์ที่ใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน และ (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนออนไลน์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 2 ห้องเรียน รวม 60 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน แผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E แบบวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T-test dependent sample ผลการวิจัย พบว่า (1) บทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 81.28/80.37 (2) นักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน มีความพึงพอใจในการเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55)

คำสำคัญ: บทเรียนออนไลน์, การเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E, เกมิฟิเคชัน, ความสามารถในการคิดวิเคราะห์

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to develop online lesson using 5E Inquiry-based learning model with gamification (2) to compare students' analytical thinking ability before and after learning with online lesson using 5E Inquiry-based Learning model with gamification, and (3) to study the satisfaction of students toward the online lesson. The sample drawn through cluster random sampling included two classes of 60 students in grade 10. The research tools were online lessons using 5E Inquiry-based learning model with gamification, 5E inquiry approach lesson plans, an analytical thinking test, and a satisfaction questionnaire. The employed statistical analyses were mean, standard deviation, percentage and tested hypotheses with t-test dependent sample. The research findings indicated that (1) the efficiency of the developed online lesson using 5E Inquiry-based learning model with gamification model was 81.28/80.37, (2) after using 5E Inquiry-based learning model with gamification online lesson, post-test students' analytical thinking ability were significantly higher than pre-test at the .05 level, and (3) students' satisfaction with 5E Inquiry-based Learning with gamification was at the excellence level which the mean was 4.52 and the standard deviation was 0.55.

Keywords: Online Lesson, 5E Inquiry-based learning model, Gamification, Analytical thinking ability

บทนำ

การศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ให้มีการพัฒนาความคิด ความสามารถ วิเคราะห์ปัญหา ทุกคนจึงจำเป็นต้องได้รับการศึกษา พัฒนาให้รู้วิทยาศาสตร์เพื่อที่จะมีความรู้ความเข้าใจใน ธรรมชาติและเทคโนโลยีที่มนุษย์สร้างสรรค์ขึ้น สามารถนำความรู้ไปใช้อย่างมีเหตุผล สร้างสรรค์ และมีคุณธรรม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

การเปลี่ยนแปลงในยุคศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อวิถีชีวิตของคนในสังคม ระบบการศึกษาจึงจำเป็นต้อง พัฒนาเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วย (นพพร ชลารักษ์, 2558) โดยในศตวรรษที่ 21 ต้องมุ่งเน้น ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้การปฏิบัติ ต้องให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการคิด ค้นคว้า ลงมือทำ สรุปนำเสนอและสะท้อน ความคิดจากสิ่งที่ทำและสิ่งที่ได้เรียนรู้และสร้างแรงบันดาลใจไปพร้อมกัน (ประสาธน์ เนื่องเฉลิม, 2558) ซึ่งปัจจุบัน พบว่าการจัดการเรียนการสอนวิชาชีววิทยา ยังเน้นการบรรยายเป็นส่วนใหญ่ นักเรียนเป็นผู้ฟังเพียงอย่างเดียวจึง ส่งผลให้ขาดทักษะการคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นกลุ่ม การสืบค้นข้อมูล การจัดการเรียนรู้ในวิชาชีววิทยาจึงเป็น กิจกรรมที่ไม่ได้ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ คิดแก้ปัญหาสำหรับนักเรียน (อรรณพ พลหัสสะ, 2556) อีกทั้งจากการ สังเกตในชั้นเรียนของครูผู้สอนในห้องเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่านักเรียนไม่ชอบคำถามที่ให้คิด

วิเคราะห์ ส่วนใหญ่เรียนวิชาชีววิทยาด้วยการจำความรู้จากหนังสือเรียนและสิ่งที่ครูบอก เนื่องด้วยเนื้อหาวิชาที่มีมาก ระบบต่างๆ ที่ยากจะเข้าใจได้ในเวลาสั้นๆ (ศศิธร ปักกาโล, อินทิรา แฉมพยัคฆ์, และศรีสมร พุ่มสะอาด, 2558) สอดคล้องกับปัญหาการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนในงานวิจัยของวิมณทนา หงส์พานิช (2560) ที่ได้ศึกษาผลของการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการสืบเสาะหาความรู้วิชาวิทยาศาสตร์พื้นฐาน 2 เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์และการทำงานเป็นทีม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่ากระบวนการสอนมุ่งเน้นท่องจำมากกว่าการคิดวิเคราะห์และแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง จึงทำให้เด็กคิดไม่เป็น ไม่ชอบอ่านหนังสือ ซึ่งการสอนให้นักเรียนรู้จักคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่พบและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงจะช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าของประเทศชาติ (จุฬารัตน์ ต่อหิรัญพฤษ, 2551)

ดังนั้น ครูผู้สอนจึงควรจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีให้ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง สามารถสืบเสาะหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถคิดวิเคราะห์เชื่อมโยงได้อย่างเป็นระบบ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้คือ การจัดการเรียนการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ เป็นรูปแบบการสอนที่นำมาใช้สอนวิทยาศาสตร์อย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นวิธีการสอนในรูปแบบที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความคิด และลงมือเสาะแสวงหาความรู้ เพื่อนำมาประมวลผลคำตอบหรือข้อสรุปด้วยตนเอง โดยที่ครูผู้สอนช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ให้แก่ผู้เรียน (ทิสนา แฉมมณี, 2555)

แต่อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เกิดการปรับตัวเป็นวิถีชีวิตแบบใหม่ (New Normal) โดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาไม่สามารถจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนตามปกติได้ จึงจำเป็นต้องใช้รูปแบบการสอนแบบออนไลน์ เพื่อให้การเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ (วิทยา วาโย และคนอื่นๆ, 2563)

นอกจากรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้แล้ว ผู้วิจัยได้สนใจที่จะนำแนวคิดเกมมิฟิเคชันมาใช้ประกอบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการเรียนบทเรียนออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับศยามน อินสะอาด (2562) และ วรณธิดา ยลวิลาส (2562) กล่าวถึงการนำเกมมาใช้ในการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งฝึกฝนทักษะในด้านการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนโดยตรง และปัจจุบันมีการนำเทคนิคหรือแนวคิดในการออกแบบเกมมาประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายในการสร้างแรงจูงใจของผู้เรียน การสร้างความสนุก ให้ผู้เรียนมีความสมบูรณ์และมีส่วนร่วม ผลักดันให้ผู้เรียนมีความพยายามให้ได้ในสิ่งต้องการและประสบความสำเร็จ ดังนั้น การประยุกต์เกมมิฟิเคชันในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการพัฒนาทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะสร้างบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่น โดยมีผู้สอนเป็นผู้ผลักดันให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจการเรียนรู้ กระตุ้นให้ผู้เรียนกระตือรือร้นในการเรียนรู้ มีความสุขในการเรียนและพร้อมจะเป็นผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาบทเรียนออนไลน์โดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยบทเรียนออนไลน์ที่ใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่น
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่น

สมมติฐานของการวิจัย

1. บทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่นที่พัฒนา มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80
2. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หลังเรียนด้วยบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่นที่พัฒนา สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาบทเรียนออนไลน์โดยใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพีเคชั่น เป็นการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ในเรื่อง พันธุกรรม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยงานวิจัยในครั้งนี้อ้างอิงจากหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 เรื่อง พันธุกรรม กระทรวงศึกษาธิการ (2560) มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รูปแบบการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ADDIE Model 5 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นการวิเคราะห์ ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย เช่น ความรู้ ทักษะ หรือพฤติกรรมในการทำงานที่ต้องการพัฒนา ระดับของการเรียนรู้ที่ต้องการ 2) ขั้นการออกแบบ คือ ออกแบบกระบวนการเรียนรู้ การวัด ติดตาม ประเมินผล และแผนการสอนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) ขั้นการพัฒนา โดยใช้โครงสร้างที่ได้ออกแบบไว้มาดำเนินการสร้างชั้นเรียนทดลอง 4) ขั้นดำเนินการ จัดการเรียนรู้ตามกระบวนการที่ออกแบบไว้ 5) ขั้นการประเมิน ประเมินผลการเรียนรู้ตามเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นการสร้างความสนใจ ขั้นการสำรวจและค้นหาคำตอบด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ขั้นการอธิบายและลงข้อสรุป ขั้นการขยายความรู้ และขั้นการประเมินผล เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ สกฤดา กลัตอยู่ (2562) และ นาถวดี นันทาภินัย (2561) ได้ทำการวิจัยและพัฒนาบทเรียนอีเลิร์นนิ่ง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยม บทเรียนอีเลิร์นนิ่งที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนอีเลิร์นนิ่งมีคะแนนการคิดวิเคราะห์และคิดแก้ปัญหาสูงกว่านักเรียนที่เรียนในชั้นเรียนปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ญาดา ลือสัตย์ (2557) ได้ศึกษา ผลการเรียนรู้ด้วยอีเลิร์นนิ่งโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7E วิชาชีววิทยาที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า การคิดวิเคราะห์ของนักเรียนที่เรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปวีณวิธสา บำรุงอุดมรัชต์, อัมพร วัจนะ (2564) ได้ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) ร่วมกับบทเรียนออนไลน์โดยใช้ Google Sites เรื่องสมมูลเคมี ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) ร่วมกับบทเรียนออนไลน์โดยใช้ Google Sites มีผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ นาถวดี นันทาภินัย (2561) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาผลของอีเลิร์นนิ่งที่มีต่อทักษะการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาการณศึกษา มหาวิทยาลัยकुเวต พบว่า การนำบทเรียนอีเลิร์นนิ่งมาใช้สามารถพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนได้ และผู้เรียนมีทัศนคติทางบวกต่อบทเรียนอีเลิร์นนิ่งหลังจากเรียนในหลักสูตรอีเลิร์นนิ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

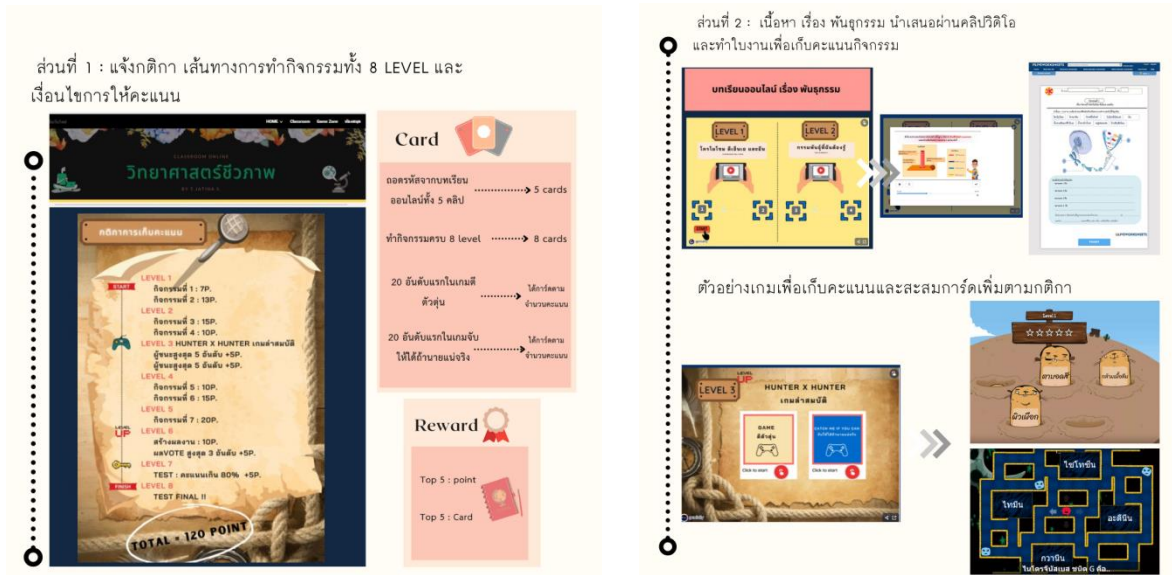
ประชากร ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง ปีการศึกษา 2564 จำนวน 5 ห้องเรียน รวม 220 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (แผนการเรียนคณิตศาสตร์-อังกฤษ) ของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง ปีการศึกษา 2564 จำนวน 2 ห้องเรียน รวม 60 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยในการสุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. บทเรียนออนไลน์ โดยใช้รูปแบบจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ซึ่งใช้กระบวนการสร้างสื่อตามหลักการออกแบบและพัฒนาสื่อ (ADDIE Model) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การนำไปใช้ และการประเมินผล จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของบทเรียนออนไลน์ ด้วยแบบประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน

คือ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ-กราฟฟิก ด้านเทคโนโลยีและการจัดการบทเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้
ด้านการวัดและประเมินผล พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก



ภาพที่ 1 ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ของบทเรียนออนไลน์โดยใช้รูปแบบจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน

2. แผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E เรื่อง พันธุกรรม จำนวน 5 แผน 10 คาบ เมื่อนำแผนการจัดการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบโดยใช้แบบประเมินความเหมาะสมคุณภาพ พบว่าทุกแผนการจัดการเรียนรู้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างแผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E กับเนื้อหา/กิจกรรมตามแนวคิดเกมิฟิเคชันในบทเรียนออนไลน์ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E กับเนื้อหา/กิจกรรมตามแนวคิดเกมิพีเคชันในบทเรียนออนไลน์

แผนการจัดการเรียนรู้ แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E	เนื้อหา/กิจกรรมในบทเรียนออนไลน์
1. ยืนและการควบคุมลักษณะทางพันธุกรรม	นักเรียนศึกษาแผนภาพอินโฟกราฟิก แจกติดกาในการเก็บสะสมคะแนน Level 1 - คลิปวิดีโอบทเรียนออนไลน์ เรื่อง โครงสร้างโครโมโซม ดีเอ็นเอ และยีน - กิจกรรมที่ 1 เรื่อง โครงสร้างโครโมโซม ดีเอ็นเอ และยีน - กิจกรรมที่ 2 เรื่อง จัดความสัมพันธ์ให้ฉันหน่อย
2. การถ่ายทอดลักษณะทางพันธุกรรมผ่านโครโมโซม	Level 2 - คลิปวิดีโอบทเรียนออนไลน์ เรื่อง This is Heredity (กรรมพันธุ์ที่ฉันต้องรู้) - กิจกรรมที่ 3 โรคที่ถ่ายทอดผ่านทางโครโมโซมเพศ - กิจกรรมที่ 4 เรื่อง การถ่ายทอดลักษณะทางพันธุกรรม Level 3 เกมตีตัวตุน และเกมจับให้ได้ถ้านายแน่จริง
3. การถ่ายทอดลักษณะทางพันธุกรรมแบบมัลติเปิลแอลลีล	Level 4 - คลิปวิดีโอบทเรียนออนไลน์ เรื่อง Story of Multiple Alleles (เรื่องเล่าของมัลติเปิลแอลลีล) - กิจกรรมที่ 5 เรื่อง หมูเลือดที่หายไป - กิจกรรมที่ 6 เรื่อง ครอบครัวฉันเป็นแบบไหน?
4. Mutation (มิวเทชัน)	Level 5 - คลิปวิดีโอบทเรียนออนไลน์ เรื่อง Mutation (ปริศนาการกลายพันธุ์) - กิจกรรมที่ 7 ฉันป่วยเป็นอะไรช่วยบอกที
5.เทคโนโลยีทางดีเอ็นเอ	Level 6 - คลิปวิดีโอบทเรียนออนไลน์ เรื่อง DNA & Technology “กิจกรรมตลาดออนไลน์ เปิดท้ายขายไอเดีย” Level 7 แบบวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ Level 8 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนออนไลน์

3. แบบวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เรื่อง พันธุกรรม แบ่งออกเป็นการคิดวิเคราะห์ ใน 3 ด้าน ตามแนวคิดของบลูมและคณะ Bloom et al. (1971 อ้างถึงใน โสภิตา เสนาจิต, 2560) ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ส่วนประกอบ, การคิดวิเคราะห์ความสัมพันธ์, และการคิดวิเคราะห์หลักการ จำนวน 18 ข้อ เป็นแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก มีค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.21 – 0.76 และค่าอำนาจจำแนกที่อยู่ระหว่าง 0.24 – 0.57 และผ่านการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับ โดยใช้สูตรของ Kuder-Richardson: KR-20 มีค่าเท่ากับ 0.839

4. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนออนไลน์โดยใช้รูปแบบจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ตามแนวคิดเกมิฟิเคชัน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ 2) ด้านสื่อการสอน 3) ด้านบทบาทผู้สอน 4) ด้านบทบาทผู้เรียน และ 5) ด้านการวัดและประเมินผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัย One Group Pretest-Posttest Design โดยดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง ที่เรียนในวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ที่มีการจัดชั้นเรียนแบบคละเก้งกลางอ่อนทุกห้องเรียน โดยใช้นักเรียนทั้งห้อง จำนวน 2 ห้องเรียน รวม 60 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยในการสุ่ม

2. เตรียมนักเรียนก่อนดำเนินการทดลองโดยแนะนำรายวิชา วัตถุประสงค์การจัดการเรียนการสอน ลักษณะและขั้นตอนการใช้บทเรียนออนไลน์ บทบาทของนักเรียนในการเรียนรู้ และเงื่อนไข กฎกติกาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน

3. ทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) โดยใช้แบบวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เรื่อง พันธุกรรม ในรูปแบบของการทดสอบออนไลน์ ผ่าน Google Form

4. ดำเนินการสอนในรูปแบบการสอนออนไลน์ โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E เรื่อง พันธุกรรม ซึ่งบทเรียนออนไลน์จะเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในคาบเรียนแบบออนไลน์ตามตารางเรียนปกติ 3 คาบ/สัปดาห์ โดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E เรื่อง พันธุกรรม จำนวน 5 แผน รวมเวลาทั้งสิ้น 10 คาบ

5. เมื่อสิ้นสุดการสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้ ดำเนินการทดสอบหลังเรียน (Post-test) โดยใช้แบบวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ (ข้อสอบชุดเดิมแต่สลับข้อและตัวเลือก) จำนวน 18 ข้อ และทำแบบวัดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน ผ่าน Google Form

6. นำแบบทดสอบมาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบ สืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน โดยหาค่าประสิทธิภาพ (E1/E2) ตามกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพ เท่ากับ 80/80 ดังนี้

1.1 หาค่า E1 โดยนำคะแนนของนักเรียนในระหว่างที่ทำกิจกรรมในแต่ละด้าน มารวมกันเป็นคะแนนเต็ม 120 คะแนน

1.2 หาค่า E2 โดยนำคะแนนแบบทดสอบหลังเรียนของนักเรียน รวมเป็นคะแนนเต็ม 18 คะแนน

1.3 นำมาเปรียบเทียบค่าประสิทธิภาพ โดยหาค่าประสิทธิภาพ (E1/E2) ตามกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพไม่น้อยกว่า 80/80 มาคำนวณค่าเฉลี่ย และคำนวณเทียบร้อยละ

2. วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยบทเรียนออนไลน์ที่ใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน ทดสอบโดยใช้ค่าที (T-test dependent)

3. วิเคราะห์ผลของความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลคะแนนตามเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับที่กำหนดไว้

ผลการวิจัย

1. บทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชันมีประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1/E2) เท่ากับ 81.28/80.37 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน

การทดสอบ	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
กิจกรรมระหว่างเรียน	120	97.53	0.90	81.28
แบบทดสอบหลังเรียน	18	14.47	0.38	80.37

2. คะแนนความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หลังเรียนด้วยบทเรียนออนไลน์ที่ใช้รูปแบบจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิฟิเคชัน สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยบทเรียนออนไลน์ที่ใช้รูปแบบจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิพีเคชั่น

การทดสอบ	n	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	df	t	Sig
ก่อนเรียน	60	18	6.37	2.28	59	25.28	.00*
หลังเรียน	60	18	14.47	2.38			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิพีเคชั่น โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตาราง 4 ผลการประเมินภาพรวมของแบบวัดความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิพีเคชั่น

ข้อ	การประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	บทบาทผู้สอน	4.56	0.52	มากที่สุด
2	บทบาทผู้เรียน	4.44	0.52	มาก
3	วิธีการจัดการเรียนรู้	4.64	0.51	มากที่สุด
4	สื่อการสอน	4.58	0.52	มากที่สุด
5	การวัดและการประเมินผล	4.38	0.64	มาก
รวม		4.52	0.55	มากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. บทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิพีเคชั่น เพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 81.28/80.37 สูงกว่าเกณฑ์ประสิทธิภาพ 80/80 สามารถนำบทเรียนออนไลน์ไปใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนได้

2. นักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมิพีเคชั่นที่พัฒนาขึ้น มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 แสดงว่าบทเรียนออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพช่วยส่งเสริมให้นักเรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ได้มากขึ้น

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพิเคชัน ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.55)

อภิปรายผลการวิจัย

1. บทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพิเคชัน มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 81.28/80.37 ตามเกณฑ์ประสิทธิภาพ 80/80 เนื่องจากบทเรียนออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นเป็นคลิปวิดีโอแบบมีปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้เรียนได้ใช้ปัญญาในการคิด เช่น มีคำถามชวนคิด การเก็บโค้ดคำใบ้ท้ายคลิป แผนผังการเก็บคะแนน มีแสดงเส้นทางการทำกิจกรรม รวมถึงออกแบบหน้าจอบนเว็บไซต์ให้มีภาพสวยงาม เสียงชัดเจน ช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนและทำให้เกิดการปรับโครงสร้างทางปัญญาใหม่และเกิดจินตนาการที่สร้างความเข้าใจได้ถูกต้อง เป็นการกระตุ้นด้วยวิธีของพุทธิปัญญา (Cognitive Strategy Activators) ตามทฤษฎีการเรียนรู้พุทธิปัญญานิยม รวมถึงมีกระบวนการสร้างตามขั้นตอนอย่างมีระบบ และมีการทดสอบประสิทธิภาพเพื่อแก้ไขปรับปรุง และพัฒนา ก่อนนำมาทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการสร้างสื่อตามหลักการออกแบบและพัฒนาสื่อ ADDIE Model 5 ขั้นตอน มีการคำนึงถึงข้อจำกัดในการเรียนรู้และทางเลือกสำหรับการเรียนรู้ที่มีอยู่สำหรับการสอน ในรูปแบบออนไลน์ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของของไวรัส COVID-19 บทเรียนออนไลน์ได้ถูกออกแบบให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียน มีการทดสอบประสิทธิภาพก่อนจะนำบทเรียนออนไลน์ที่ไปใช้ประกอบต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้บทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพิเคชันมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาถวดี นันทาภินัย (2561) ที่ได้ทำการวิจัยและพัฒนาบทเรียนอีเลิร์นนิ่งเพื่อการพัฒนาทักษะการคิดของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา พบว่า บทเรียนอีเลิร์นนิ่งที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ E1/E2 เท่ากับ 85/82 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ประสิทธิภาพ 80/80 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

2. เปรียบเทียบความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยบทเรียนออนไลน์ที่ใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมพิเคชัน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนออนไลน์ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้เนื่องจากบทเรียนออนไลน์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีรูปแบบผสมผสานกับกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ที่เน้นให้ผู้เรียนจะเป็นผู้สืบเสาะหาความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา ลือสัตย์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการเรียนรู้ด้วยอีเลิร์นนิ่งโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7E วิชาชีววิทยาที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า

ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7E วิชาชีววิทยา เรื่องการสืบพันธุ์และการเจริญเติบโตของสัตว์ หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ตามแบบของสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2547) ได้แก่ 1) ขั้นการสร้าง ความสนใจด้วยการใช้สถานการณ์ปัญหา กระตุ้นให้เกิดคำถาม 2) ขั้นสำรวจและค้นหาคำตอบด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ 3) ขั้นการอธิบายและลงข้อสรุปโดยใช้บทเรียนออนไลน์ร่วมกับการทำกิจกรรมตามแนวคิดเกมพีเคชั่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกุนา กลัดอยู่ (2562) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาอีเลิร์นนิ่งแบบเกมมิฟิเคชั่น เพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนอีเลิร์นนิ่งมีการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ขั้นการขยายความรู้ และ 5) ขั้นการประเมินผล เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง สามารถส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ได้

3. การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมมิฟิเคชั่น ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนออนไลน์โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5E ร่วมกับแนวคิดเกมมิฟิเคชั่น มีความพึงพอใจในการเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผลการวิเคราะห์ในด้านที่คะแนนสูงที่สุด คือ ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.51) นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านนี้มากที่สุด เนื่องจากบทเรียนออนไลน์ที่ผู้วิจัยออกแบบนั้น มีความยืดหยุ่น ผู้เรียนทบทวนเนื้อหาได้ตามต้องการ มีการใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะ นักเรียนได้เรียนรู้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง มากกว่าการฟังบรรยายเพียงอย่างเดียว กิจกรรมการเรียนรู้สนุกและน่าสนใจจากแนวคิดเกมมิฟิเคชั่น คือการนำเอาองค์ประกอบทั้งด้านกลไกของเกม มาประยุกต์ใช้ในการสร้างระบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังพบว่าในด้านสื่อการสอน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.52) นักเรียนพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับสอง เนื่องจากสื่อการสอนมีความเหมาะสมกับเนื้อหาในบทเรียน รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอที่ ใช้ประกอบสื่อการสอนชัดเจนมีคุณภาพ และน่าสนใจ ซึ่งเป็นผลจากการออกแบบบทเรียนโดยผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความสั้นๆ กระชับ สื่อความหมายดีและหลีกเลี่ยงคำยากที่นักเรียนไม่คุ้นเคย เน้นข้อความสำคัญด้วยการใช้สีที่โดดเด่น บนพื้นหลังสีอ่อนที่ไม่รบกวนสายตาแต่ดึงดูดความสนใจ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ตามแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้พุทธปัญญานิยม (ชูติวรรณ บุณอาชาทอง และ ภูริพจน์ แก้วย่อง, 2560) และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา ลือสัตย์ (2557) ที่ได้ศึกษาผลการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7E วิชาชีววิทยาที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านวิธีการจัดการเรียนรู้มากที่สุดเป็นอันดับแรก และ ด้านสื่อการสอนพึงพอใจในระดับดีมากที่สุดเป็นอันดับรองลงมา

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) การออกแบบบทเรียนออนไลน์ตามหลักการออกแบบและพัฒนาสื่อ จะช่วยให้ได้บทเรียนที่มีประสิทธิภาพและเป็นสื่อการเรียนรู้ที่จะช่วยกระตุ้นการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี
- 2) การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้จะเกิดขึ้นได้ดี ขึ้นกับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ผู้สอนต้องมีเทคนิคการตั้งคำถามที่หลากหลาย รวมการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมซึ่งสามารถนำเทคนิคเกมพีเคเข้ามาใช้เพื่อเสริมแรงจูงใจและให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจได้มากขึ้น
- 3) บทเรียนออนไลน์นี้พัฒนาขึ้นโดยคำนึงถึงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 สอดคล้องกับการสอนในรูปแบบออนไลน์ อย่างไรก็ตามบทเรียนออนไลน์นี้ก็สามารถนำไปประยุกต์ใช้ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับกิจกรรมการเรียนการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ในห้องเรียนปกติได้
- 4) บทเรียนออนไลน์มีความเหมาะสมกับนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษา สามารถนำไปใช้จัดการเรียนการสอนกับนักเรียนที่ไม่มีความรู้พื้นฐานเดิมมาก่อน ไปจนถึงกลุ่มนักเรียนที่มีพื้นฐานเดิมมาก่อนแล้วสามารถทบทวนบทเรียนดูซ้ำได้ตามต้องการ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *ตัวชี้วัดและหลักสูตรแกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- จุฬารัตน์ ต่อหิรัญพฤษ. (2551). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฝ่ายมัธยม) ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการและการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการมัธยมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ชูติวรรณ บุณอาษาทอง และ ฐิพจน์ แก้วย่อง. (2560). การวิเคราะห์เปรียบเทียบการนำความรู้เกี่ยวกับพุทธินิยมนหรือพุทธิปัญญามาใช้ในชั้นเรียน. *วารสารร่มพฤษ*, 35(2), 34-48.
- ญดา ลือสัตย์. (2557). *ผลการเรียนด้วยอีเลิร์นนิ่งโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7E วิชาชีววิทยาที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

- ทิตนา แคมมณี. (2555). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวพร ชลารักษ์. (2558). บทบาทของครูกับการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย พาร์อิสเทอร์*, 9(1), 64-71.
- นาถดี นันทาภินัย. (2561). การวิจัยและพัฒนาบทเรียนอีเลิร์นนิ่งเพื่อการพัฒนาทักษะการคิดของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษา. *วารสารวิจัยทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 13(2), 54.
- ประสาธ เนืองเฉลิม. (2558). *การเรียนรู้วิทยาศาสตร์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปวีณวิสา บำรุงอุดมรัชต์ และอัมพร วัจนะ. (2564). การศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) ร่วมกับบทเรียนออนไลน์โดยใช้ Google Sites เรื่องสมดุลเคมีของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1), 260-274.
- วรรณธิดา ยลวิลาศ. (2562). การสร้างแรงจูงใจในการเรียนด้วยเกมมิฟิเคชัน. ใน *การประชุมวิชาการ ระดับชาติ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ครั้งที่ 1 ประจำปี 2562 “นวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อความยั่งยืน”*. วันที่ 15-16 กรกฎาคม 2562. กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์.
- วิทยา วาโย, อภิรดี เจริญกุล, ฉัตรสุตา กานกายนต์, และจรรยา คนใหญ่. (2563). การเรียนการสอนแบบ ออนไลน์ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาด ของไวรัส COVID-19 : แนวคิดและการประยุกต์ใช้จัดการ เรียนการสอน. *วารสารศูนย์อนามัย*, 14(34), 285.
- วิมลทนา หงส์พานิช (2560). *ผลของการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการสืบเสาะหาความรู้วิชาวิทยาศาสตร์ พื้นฐาน 2 เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์และการทำงานเป็นทีม สำหรับนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต)*.
- ศยามน อินสอาด. (2562). *เคล็ดลับการออกแบบ e-Learning สำหรับนักออกแบบและผู้สอน* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิธร ปักกาโล, อินทิรา แถมพยัคฆ์, และศรีสมร พุ่มสอาด. (2558). การใช้ปัญหาเป็นฐานพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง ระบบต่อมไร้ท่อ, ใน *การประชุมทาง วิชาการ ครั้งที่ 53*, วันที่ 3-6 กุมภาพันธ์ 2558. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สกุณา กลัดอยู่. (2562). *การพัฒนาอีเลิร์นนิ่งแบบเกมมิฟิเคชัน เพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง)*.

- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2547). *คู่มือการจัดการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ.
- โสภิตา เสนาะจิต. (2560). *การพัฒนาเทคนิคการประเมินการคิดวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ของผู้เรียนด้วยการสร้างโมเดล ภาวะสันนิษฐานทางทฤษฎีและการวัดแบบบราสซ์*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม).
- อรรพรรณ พลทัสสะ. (2556). *การพัฒนาผลการเรียนรู้ และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ วิชาชีววิทยา เรื่อง การถ่ายทอดทางพันธุกรรม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้รูปแบบการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2564, จาก http://www.annualconference.ku.ac.th/cd53/11_054_O238.pdf.

อิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิผลการทำงาน
ในสำนักงานบัญชีของผู้ทำบัญชี
Influence of Leadership Affecting Satisfaction and Effectiveness
of Accountants' Performance in Accounting Office

อาทิตยานันท์ ยุระยาตร์¹ และอุษณา แจ้งคล้อย²

Atittayanan Yurayat¹ and Usana Jangkloy²

¹นักศึกษาลัทธิสุตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

²อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

อีเมล: Atit.yurayat@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

22 ธันวาคม 2564

24 ธันวาคม 2564

27 มกราคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี 2) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำบัญชีจากสำนักงานทั่วประเทศ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie and Morgan โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างถูกสุ่มกระจายทั่วทุกพื้นที่ของประเทศไทยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวนทั้งสิ้น 206 ฉบับ ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยและทดสอบสมมติฐานพบว่าภาวะผู้นำส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวส่งผ่าน ซึ่งไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิผลในการทำงาน ทั้งนี้อาจจะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพราะฉะนั้นผู้นำจึงต้องมีกลยุทธ์และแนวการปฏิบัติที่ผู้ทำบัญชีเกิดความมั่นใจ และเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง ซึ่งจะสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ทำบัญชี และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ,ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน,ประสิทธิผลการทำงานของผู้ทำบัญชี

ABSTRACT

This research purposes: 1) to study leadership affecting effectiveness of accountants' performance in an accounting office, 2) to study leadership, satisfaction towards performance, and the effectiveness of accountants' performance in the accounting office, and 3) to study influence of leadership on the effectiveness of accountants' performance in the accounting office, having satisfaction towards performance as mediator variable. Research instrument used in this study consisted of questionnaire for collecting data from the accountants from the accounting offices all over the country. The sample group was selected by stratified sampling, with Krejcie and Morgan Formula so that the sample group is randomly distributed from all areas of Thailand. The researcher obtained a total of 206 questionnaires. Data analysis was conducted with multiple regression. The results and hypothesis examination revealed that leadership has a positive effect on the effectiveness of the accountants' performance in the accounting firms with statistical significance at a level of 0.05. In addition, there is satisfaction in the performance as mediator variable without statistical significance. Therefore, it was concluded that the satisfaction of performance is a complete mediator variable between leadership and productivity. It may be seen that the leadership affects the satisfaction of performance. When there is the satisfaction in performance, it makes the accountants' performance more effective. Consequently, leaders must have strategies and practicing guidelines to help the accountants gain confidence and believe in organizations which would build morale and be able to perform more efficiently.

Keywords: Leadership, Satisfaction towards Performance, Effectiveness of Accountants

บทนำ

ปัจจุบันวิชาชีพบัญชีมีบทบาทและความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และเป็นส่วนงานหนึ่งที่สนับสนุนการก้าวไปข้างหน้าของธุรกิจต่างๆอย่างมากมาย เนื่องจากข้อมูลด้านบัญชีสามารถให้ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อเท็จจริงต่างๆ โดยแสดงในรูปแบบของงบการเงิน ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในการลงทุน วิเคราะห์เปรียบเทียบ วางแผนการบริหาร ป้องกัน แก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงิน รวมถึงแสดงถึงผลการบริหารงานของฝ่ายบริหารเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562) ซึ่งงบการเงินที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นการที่จะให้งบการเงินมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จะต้องได้รับการให้บริการจากสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ

สำหรับประเทศไทยได้มีการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นจำนวนมาก การที่องค์กร หน่วยงาน หรือผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีนั้น อาจมีความกังวลในเรื่องของคุณภาพของงาน และความน่าเชื่อถือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ สำนักงานบัญชีจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่ทำให้งบการเงินมีคุณภาพ และการที่สำนักงานบัญชีจะเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการได้นั้น การบริหารองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ปัจจุบันการบริหารงานในองค์กรต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างมากเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ผู้นำนายจะต้องมีการวางแผนจัดองค์กรในสำนักงานบัญชีที่หลากหลาย ใช้อิทธิพลจูงใจรวมทั้งมีวิธีการบริหารที่โน้มน้าวจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้มีความเต็มใจและร่วมมือร่วมใจ โดยมีความสำเร็จขององค์กรเป็นเป้าหมาย เช่นเดียวกับการที่สำนักงานบัญชีเกิดคุณภาพนั้น ผู้นำในสำนักงานบัญชีเป็นบุคคลสำคัญในการเชื่อมโยงกับผู้ทำบัญชี โดยนโยบายมาสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจในการทำงานช่วยโน้มน้าวใจให้ผู้ทำบัญชีทุ่มเทความรู้ความสามารถให้แก่สำนักงานบัญชี รวมถึงช่วยประสานความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในสำนักบัญชี โดยการประสานให้ภายในสำนักงานบัญชี มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและร่วมกันข้ามผ่านอุปสรรคที่เกิดขึ้นโดยใช้สติปัญญาคิดหาแนวทางใหม่ๆมาพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จนสามารถนำพาสำนักงานบัญชีไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สำนักงานบัญชีถือเป็นธุรกิจที่ให้บริการที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งก็คือ “ผู้ทำบัญชี” เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ผู้ทำบัญชีมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการนำเสนอข้อมูลทางบัญชี สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องทำให้ผู้ทำบัญชีจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และต้องสามารถสนองความต้องการของผู้ทำบัญชีได้ เพื่อให้ผู้ทำบัญชีมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าผู้ทำบัญชีไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ทำบัญชีอาจจะเกิดความไม่เต็มใจในการทำงานทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานได้ และเป็นเหตุที่ทำให้ผลงานมีคุณภาพของงานต่ำลง ในการที่จะพัฒนางานพัฒนาการทำงานด้านการบัญชีสำนักงานบัญชีจึงจำเป็นต้องมีวิธีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี เพื่อส่งผลต่อความสำเร็จของงานที่มีคุณภาพทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผู้ทำบัญชี บทบาทของภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาองค์กร ผู้นำควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้เอื้อหรือตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงานให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย (นฤมล จิตรเอื้อ, 2560)

การที่สำนักงานบัญชีจะสามารถทำงานประสบความสำเร็จได้นั้น ประสิทธิภาพการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญในการประสบความสำเร็จขององค์กร ทุกองค์กรต้องพยายามบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยการดำเนินงานที่คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานอย่างในการของผู้ทำบัญชี ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีจะเป็นเครื่องบ่งชี้ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ดังนั้น ผู้นำจึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารงานในองค์กร รวมถึงความพึงพอใจในการทำงานของผู้ทำบัญชี ว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีอย่างไร เพื่อหาวิธีแก้ไขและพัฒนาการทำงานของผู้ทำบัญชีมากขึ้น เพราะจะทำให้ผู้ทำบัญชีเกิดแรงจูงใจและมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานในสำนักงานบัญชีของผู้ทำบัญชี ว่าอิทธิพลของภาวะผู้นำมีผลกระทบต่อนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของผู้ทำบัญชีอย่างไรอันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี
2. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยประยุกต์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดตัวแปรภาวะผู้นำ เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Burns (1978) คือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) และภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากผู้นำมีบทบาทและความรับผิดชอบโดยตรงต่อการวางแผน การตัดสินใจ และควบคุมการทำงานของผู้ทำบัญชีให้ปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และเพื่อศึกษาว่าภาวะผู้นำรูปแบบใดที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ทำบัญชีและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีมากที่สุด

Burns (1978) อธิบายภาวะผู้นำในเชิงกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม และในทางกลับกันผู้ตามก็ส่งอิทธิพลต่อการแก้ไขพฤติกรรมของผู้นำเช่นเดียวกัน ทฤษฎีของ Burns (1978) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงพยายามยกระดับของการตระหนักรู้ของผู้ตามโดยการยกระดับความคิดและค่านิยมทางศีลธรรมให้สูงขึ้น เช่น ความยุติธรรม สันติภาพโดยไม่ยึดติดอารมณ์ เช่น ผู้นำจะทำให้ผู้ตามมีแนวคิดจาก “ตัวตนในทุกวัน” ไปสู่ “ตัวตนที่ดีกว่า” Burns (1978) มีแนวคิดว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอาจจะมี การแสดงออกโดยผู้ใดก็ได้ในองค์กรทุกตำแหน่ง Burns (1978) เห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับ แรงจูงใจและทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งเกิดได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำติดต่อกับผู้ตามเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ผู้นำจะใช้รางวัลเพื่อตอบสนองความต้องการ และเพื่อแลกเปลี่ยนกับความสำเร็จในการทำงาน ถือว่าผู้นำและผู้ตามมีความต้องการอยู่ในระดับขั้นแรก ตามทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของ Maslow Need Hierachy Theory

2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) ผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการและแรงจูงใจของผู้ตาม ผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์กันตามความต้องการซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่ายคือเปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง จะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม และจะกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดสำนึกและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นและทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์และยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรม เช่น อีสรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพและสิทธิมนุษยชน

3) ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะเปลี่ยนเป็นผู้นำจริยธรรมอย่างแท้จริง เมื่อผู้นำได้ยกระดับความประพฤติและความปรารถนาเชิงจริยธรรมของผู้นำและผู้ตามให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย อำนาจของผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดความไม่พอใจต่อสภาพเดิมทำให้ผู้ตามเกิดความขัดแย้งระหว่างค่านิยมกับการปฏิบัติ สร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามเกิดความต้องการในระดับที่สูงกว่าเดิม แล้วจึงดำเนินการเปลี่ยนสภาพทำให้ผู้นำและผู้ตามไปสู่จุดหมายที่สูงขึ้น สภาวะผู้นำทั้ง 3 ลักษณะตามทฤษฎี Burns (1978) มีลักษณะเป็นแกนต่อเนื่องภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ปลายสุดของแกนตรงกันข้ามกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมุ่งเปลี่ยนสภาพไปสู่ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม ภาวะผู้นำเป็นบุคคลที่นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เป็นคนดี มีสติปัญญา มีความกล้าหาญ ทำงานเพื่อส่วนรวม มีกระบวนการในการสร้างอิทธิพลเหนือผู้อื่น สร้างความเชื่อมั่นเป็นที่ยอมรับ ของกลุ่มคน ส่วนผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีคุณลักษณะที่สามารถเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างวิสัยทัศน์กลยุทธ์และวัฒนธรรมขององค์กร พร้อมไปกับการส่งเสริมให้เกิดการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ได้ผลงานผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะไม่ใช้แรงจูงใจทางวัตถุเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม แต่จะเน้นการใช้สิ่งที่มีลักษณะเชิงนามธรรมมากกว่า เช่น การใช้วิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วม และการสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน การพยายามทำให้งิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความหมายเชิงคุณค่า การสร้างความเข้าใจและความรู้สึกร่วมของผู้ตาม โดยตลอดกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงความเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจึงขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ และคุณลักษณะอื่น เช่น ความมีบารมี หรือความเสน่ห์ของผู้นำเองมากกว่า การใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจะเน้นที่ความมีประสิทธิภาพของงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนของโลกยุคปัจจุบัน ความเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจึงเหมาะสมและมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลาย

ผู้วิจัยกำหนดให้ประสิทธิผลในการทำงาน (effectiveness of the Accountant) เป็นตัวแปรตาม (Dependent Variables) โดยประยุกต์จากแนวคิดในการศึกษาของ Lawrence and Lorsh (2010) ซึ่งพบว่าประสิทธิผลการทำงานเป็นการผสมผสานส่วนย่อยของการทำงานทั้งหมดภายในองค์การ 3 ด้าน ดังนี้

1) คุณภาพผลงาน (Quality of Work) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานที่ทำเสร็จมีความถูกต้อง เรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด

2) ปริมาณผลงาน (Quantity of Work) หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น เช่น ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

3) ความตรงต่อเวลาในการทำงาน (Timing of Work) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการทำงานตลอดปี และการตรงต่อเวลา เช่น การมีข้อมูลพร้อมเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตามความต้องการ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรส่งผ่าน (Mediator Variable) ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก ความรู้สึกนี้เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Gilmer (1996) ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

1) ด้านผลประโยชน์และผลตอบแทน หมายถึง เงินและค่าตอบแทน รวมถึงสวัสดิการอื่น นอกเหนือจากเงินเดือนที่ผู้สอบบัญชีได้รับ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ผลประโยชน์และผลตอบแทนจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจในงานมาก เพราะผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของผู้ทำบัญชีได้หลายอย่าง ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง

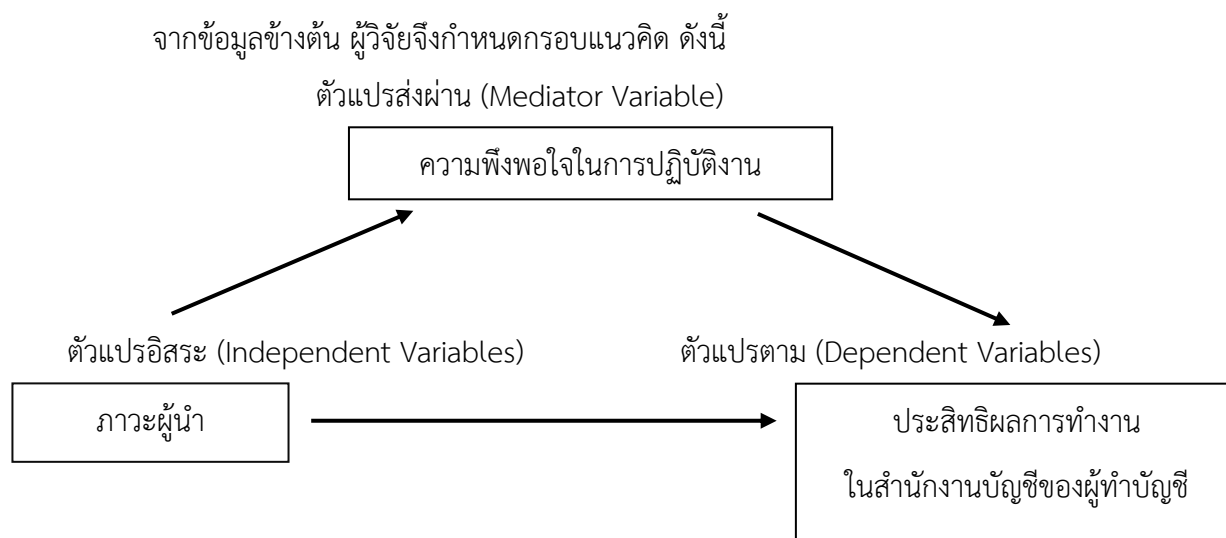
2) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้รับตำแหน่งสูงขึ้นโดยง่าย ด้วยการเปิดโอกาสให้กับผู้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญได้รับความก้าวหน้า ความเหมาะสมตามความสามารถของผู้ทำบัญชี รวมทั้งการมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบัญชี

3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ครอบคลุมถึง การให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อให้ผู้ทำบัญชีมีความรู้สึกปลอดภัย การได้รับความคุ้มครองและมีความเชื่อมั่นและมีหลักประกันว่า จะยังคงสามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมพอที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เป็นภาระของสังคม มีความก้าวหน้าและได้รับโอกาสในการพัฒนาการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้จนถึงเกษียณอายุ รวมถึงการให้โอกาสที่ดีในการทำงาน การให้ตำแหน่งหน้าที่การงานตามความรู้ความสามารถ ทำให้ผู้ทำบัญชีเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานและมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4) ด้านลักษณะของงานที่ทำ ปริมาณภาระงานหรือหน้าที่ที่ผู้ทำบัญชีรับผิดชอบ รวมถึงการมีขั้นตอนขอบเขตงาน และกระบวนการที่ชัดเจนในการ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5) ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสัมพันธ์ของหมู่คณะ การได้รับการยอมรับนับถือการมีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การทำงานใช้กระบวนการกลุ่ม ยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน

6) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานบัญชี ห้องทำงาน แสงและเสียง มีความเหมาะสม เพียงพอและมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดอิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการทำงานในสำนักงานบัญชีของผู้ทำบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตามรายชื่อที่เปิดเผยใน website ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวนทั้งสิ้น 68,805 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตามรายชื่อที่เปิดเผยใน website ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie and Morgan (1985) โดยจำแนกตามระดับความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างถูกสุ่มทั่วทุกพื้นที่ ของประเทศ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

2.2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือให้มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา พิจารณาความเหมาะสมในด้านการใช้ภาษา การสื่อความหมายของข้อความ เพื่อตรวจสอบหาความถูกต้อง ความตรงตามเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการวิจัย โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อ ค่า IOC มีค่า 0.86 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.50 ถือว่ามีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (บุญใจ ศรีสถิตย่นรากร, 2556)

2.3 ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบก่อนใช้จริง (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายประชากรคือ ผู้ทำบัญชีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 30 ชุด นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (a-coefficient) โดยวิธีของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.975

3. วิธีรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้การบริหารแบบสอบถามอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน โดยการดำเนินการ 3 ช่องทาง คือ 1) ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง 2) ส่งไปรษณีย์ 3) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่าง เดือนเมษายน – สิงหาคม 2564 ภายหลังการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับการตอบกลับ จำนวน 206 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.50

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยจากกรอบแนวคิด ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบด้วย หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การพยากรณ์ตัวแปร ผลกระทบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ทำบัญชีโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 และมีประสบการณ์ในการทำงานในสำนักงานบัญชีมากที่สุด คือ ระยะเวลา น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 30 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีพนักงานในกิจการมากกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 15 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และในรอบปีที่ผ่านมา มีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชีมากกว่า 500 ราย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี จำนวน 206 คน โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	อันดับ
1. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	4.00	0.56	มาก	3
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.15	0.57	มาก	1
3. ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม	4.13	0.57	มาก	2
ภาพรวม	4.09	0.53	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ในภาพรวม ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ให้ความคิดเห็นสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.57) รองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.57 และ $\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณภาวะผู้นำส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Unstandardized	Standardized	t	Sig
	Coefficients	Coefficients		
	B	β		
ค่าคงที่	0.939		4.713	0.000*
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	0.198	0.210	2.870	0.005*
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.461	0.497	4.512	0.000*
ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม	0.072	0.078	0.778	0.437
R² = 0.545, F = 80.547, Sig = 0.000				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ($\beta = 0.497$) มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ($\beta = 0.210$) และภาวะผู้นำแบบจริยธรรม ($\beta = 0.078$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	Unstandardized	Standardized	t	Sig
	Coefficients	Coefficients		
	B	β		
ค่าคงที่	1.469		7.429	0.000*
ด้านผลประโยชน์และผลตอบแทน	-0.032	-0.049	-0.642	0.522
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	-0.016	-0.022	-0.266	0.791
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.259	0.302	3.574	0.000*
ด้านลักษณะของงานที่ทำ	0.219	0.273	2.925	0.004*
ด้านการทำงานเป็นทีม	0.073	0.094	1.196	0.233
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.151	0.213	3.362	0.001*

R2 = 0.490, F = 31.907, Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\beta = 0.302$) มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ($\beta = 0.273$) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\beta = 0.213$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\beta = 0.094$) ด้านผลประโยชน์และผลตอบแทน ($\beta = -0.049$) และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($\beta = -0.022$) ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรทั้งหมดรวมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงาน โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 49.0 ($R^2 = 0.490$) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเป็นตัวแปรส่งผ่าน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) นำเสนอผลการวิเคราะห์ 3 ขั้นตอน โดยการทดสอบนี้ ใช้ตามหลักการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่านของ Baron & Kenny (1986)

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการทำงานโดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients β	t	Sig	R square chang
ค่าคงที่	2.225		10.112	0.000*	0.272
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.459	0.521	8.727	0.000*	
ค่าคงที่	1.603		7.509	0.000*	0.153
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.098	0.111	1.439	0.152	
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.538	0.567	7.356	0.000*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

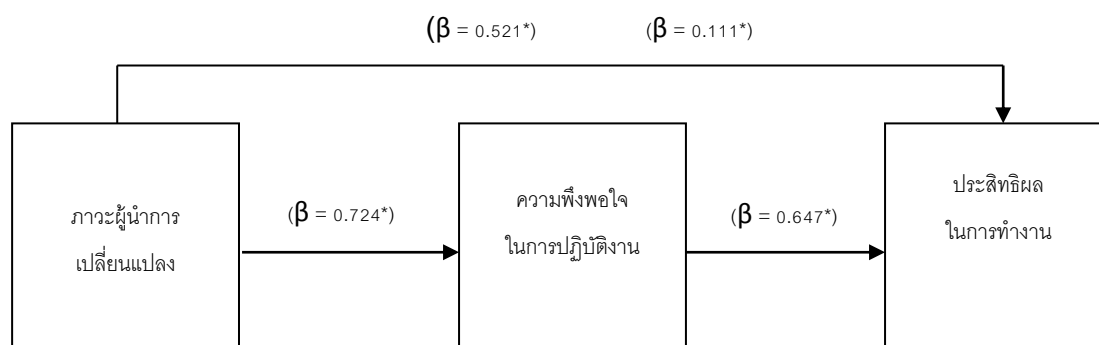
Model 1 $R^2 = 0.272$, $F = 76.159$, $Sig = 0.000$

Model 2 $R^2 = 0.425$, $F = 75.045$, $Sig = 0.000$

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบ Model 1 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการทำงาน พบว่า ยังคงมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.521$, $Sig = 0.000$)

Model 2 หลังจากนำความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเข้าในสมการ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยลดลง และไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

ดังนั้น สามารถสรุปยืนยันได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Complete Mediator) ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β) ก่อนที่จะมีการทดสอบตัวแปรส่งผ่าน แสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการทำงาน โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรส่งผ่าน

อภิปรายผล

1. ภาวะผู้นำของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ในภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ให้ความคิดเห็นสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเชชินีร์ แสวงสุข (2560) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 รวมถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ บุญพรมมา (2561) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารและความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชีในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำแบบผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ดังนั้นผู้บริหารควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิผลขององค์กร

2. ผลการวิจัยพบว่าเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวส่งผ่าน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Complete Mediator) ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชี ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความมั่นคง มั่นใจ และเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง ซึ่งจะสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูเกียรติ ชาติระอุป (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสถานีดารวจนครบาลนางเลิ้ง ผลการศึกษาพบว่า ความมั่นคงในอาชีพนั้นได้ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลนางเลิ้ง ซึ่งความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น และช่วยเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสถานีดารวจนครบาลนางเลิ้ง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการยอมรับและการให้เกียรติ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ถือได้ว่าเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงานบัญชี เช่น ห้องทำงาน แสงและเสียง มีความเหมาะสม เพียงพอ และมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานจะสร้างบรรยากาศในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพงศ์ อุณเกล้า (2564) ได้ทำการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรมเหล็ก จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านตัวแปรคั่นกลาง

แรงจูงใจในงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้นำต้องมีวิธีการดำเนินการบริหาร และแนวการปฏิบัติที่ผู้ทำบัญชีเกิดความมั่นใจ และเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง ซึ่งจะสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ทำบัญชี และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ผู้นำจึงควรส่งเสริมให้ผู้ทำบัญชีแสวงหาโอกาสที่จะเพิ่มพูนองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองให้มีคุณค่าอยู่เสมอ เช่น การให้ทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อนำความรู้มาพัฒนางานด้านการบัญชี เป็นต้น
3. ผู้นำควรส่งเสริมให้ผู้ทำบัญชีมีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานอย่างถ่องแท้ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น การจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการสร้างความเข้าใจในงานด้านการบัญชี เป็นต้น รวมถึงควรส่งเสริมให้ผู้ทำบัญชีมีความสามารถในการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนทุนในการผลิตนวัตกรรมที่เกี่ยวกับงานด้านการบัญชี เพื่อสร้างความสามารถในการใช้เทคนิคในการปฏิบัติงานที่เคยประสบผลสำเร็จแล้วในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน สร้างแบบแผนการปฏิบัติงานให้แก่สำนักงานบัญชี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ทั้งนี้เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมลึกซึ้งได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์ ควบคู่กับแบบสอบถาม
2. ควรเพิ่มกลุ่มประชากรในการศึกษา โดยพิจารณากลุ่มอื่น ๆ เช่น ด้านการสอบบัญชี ด้านการบัญชีบริหาร และด้านการศึกษาและเทคโนโลยีบัญชี เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลากหลายมากขึ้นตามไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีทั่วประเทศ. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2563, จาก https://www.dbd.go.th/download/article/article_20191203154524.pdf
- จารุวรรณ บุญพรมมา. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารและความพึงพอใจในการทำงาน ของนักบัญชี สำนักงานบัญชี ในจังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

- ชูเกียรติ ชาทะรูปะ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสถานีดำรงจวนครบาล นางเลิ้ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- เชษนิ์ แสงสุข. (2560). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะครุศาสตร์สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- ธีรพงศ์ ฤกษ์กล้า. (2564). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรมเหล็ก จังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์).
- นฤมล จิตรเอื้อ และคณะ. (2560). บทบาทภาวะผู้นำในการพัฒนาองค์การสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้. *วารสาร Veridian E Journal สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 10(2), 1738-1754.
- บุญใจ ศรีสถิตย์นรากุล. (2556). ระเบียบวิธีวิจัย: แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย จำกัด.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2562). มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2561). สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.tfac.or.th/upload/9414/HozohCadYC.pdf>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.
- Gilmer, Beverly von Haller. (1996). *Industrial Psychology (2ed)*. New York: McGraw-Hill Book.
- Keith, Davis, Keith; & Newstrom, J. W. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior. (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Koh, W. L. (1991). An empirical validation of the theory of transformational leadership in secondary in Singapore. *Dissertation Abstracts International*, 46(6A), 1330.
- Kotter, J. P. & Cohen, D. S. (1990). *The Heart of Change*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Krejcie R. V. and Morgan D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 3. pp. 607-610.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (2010). *Organization and environment*. Boston Massachusetts: Cambridge.
- Maslow, Abraham H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row Publishers.

**การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง
ในการส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการคิดแก้ปัญหา
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
Using Problem-Based Learning Activities and Experimental
Set to Promote Learning Achievement
And Problem-Solving Skills of Grade 9 Students**

สุมนทา เกียรติทรัพย์¹และอัมพร วัจนะ²

Sumonta Kerdsut¹ and Umporn Wutchana²

¹ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อีเมล: 6214442021@rumail.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

5 ธันวาคม 2564

22 มกราคม 2565

27 มกราคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (2) เปรียบเทียบทักษะการคิดแก้ปัญหา ก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลองเรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนดิวกิงวิทยายน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เรื่องคลื่นและแสง ชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหา ดำเนินการทดลองแบบกลุ่มทดลองหนึ่งกลุ่ม วัดผลก่อนและหลังการทดลอง (One group Pretest-Posttest Design) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีชนิดกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน (t-test dependent group)

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง คลื่นและแสง หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (2) นักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง มีคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน, ชุดการทดลอง, ทักษะการคิดแก้ปัญหา

ABSTRACT

This research aimed to: (1) compare the learning achievement before and after using problem-based learning and experimental set on the topic of Waves and Light of grade 9 students and, (2) compare the problem-solving skills before and after using problem-based learning and experimental set on the topic of Waves and Light of grade 9 students. The research sample is grade 9 students at Deebuk Phangnga Wittayayon School, first semester of 2021 academic year about 40 students. The research instruments consisted of problem-based learning lesson plans on the topic of Waves and Light, an experimental set on the topic of Waves and Light, a learning achievement assessment, and a problem-solving skill assessment. The research methodology was one group pretest–posttest design. The research data was analyzed through mean, standard deviation and t-test dependent.

The results were as follows: (1) The learning achievement, the post-test score is higher than their pretest scores at the statistically significant level of .05. (2) The problem-solving skills, the post-test score is higher than their pretest score at the statistically significant level of .05.

Keywords: Problem-Based Learning, Experimental Set, Problem-Solving Skills

บทนำ

การจัดการศึกษาต้องการพัฒนาผู้เรียนในด้านทักษะการคิดแก้ปัญหา ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2553) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมาย การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-Based Learning) ถือเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาในการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ เป็นการจัดการเรียนรู้ที่เริ่มต้นจากปัญหาที่เกิดขึ้น โดยสร้างความรู้จากกระบวนการทำงานกลุ่ม เพื่อแก้ปัญหาหรือสถานการณ์เกี่ยวกับชีวิตประจำวันซึ่งมีความสำคัญต่อผู้เรียน ตัวปัญหาจะเป็นจุดตั้งต้นของกระบวนการเรียนรู้และเป็นตัวกระตุ้นการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลและการสืบค้นหาข้อมูลเพื่อเข้าใจกลไกของปัญหา รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหา พัฒนาผู้เรียนในด้านทักษะและกระบวนการเรียนรู้ และพัฒนาผู้เรียนให้สามารถเรียนรู้โดยการขึ้นนำตนเอง ซึ่งผู้เรียนจะได้ฝึกฝนการสร้างองค์ความรู้โดยผ่านกระบวนการคิดด้วยการแก้ปัญหาอย่างมีความหมาย (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2550) อีกทั้งในปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีสถานการณ์ที่รุนแรงขึ้น ทำให้รัฐบาลมีแนวทางการป้องกันและควบคุมโรคติดต่ออุบัติใหม่โคโรนา 2019 ขึ้น โดยมีมาตรการที่สำคัญคือ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) (กรมควบคุมโรค, 2564) โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2563) ได้มีแนวทางการจัดการเรียนการสอน

ทางไกล ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 กรณีโรงเรียนที่สามารถจัดการเรียนการสอนที่โรงเรียนได้ หากมีจำนวนนักเรียนมาก และมีพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับการเรียนแบบ Social distancing/New Normal ให้โรงเรียนจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสานระหว่างการเรียนที่โรงเรียน (Onsite) และการเรียนผ่านออนไลน์ (Online) โดยให้นักเรียนสลับกันมาเรียนที่โรงเรียน

โรงเรียนตึกพังกาวิทยายน เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ มีนักเรียนทั้งหมด 1,857 คน ซึ่งเป็นโรงเรียนที่มีนักเรียนจำนวนมาก มีพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับการจัดการเรียนแบบ Social distancing/New Normal ทางโรงเรียนจึงมีการจัดการเรียนการสอนแบบผสมผสานระหว่างการเรียนที่โรงเรียน และการเรียนผ่านออนไลน์ โดยให้นักเรียนสลับกันมาเรียนที่โรงเรียน ซึ่งจะแบ่งนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่ม A และกลุ่ม B นักเรียนจะสลับกันมาเรียน และจากเป้าหมายการเรียนวิทยาศาสตร์ ที่เน้นให้นักเรียนเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง นักเรียนทุกคนต้องมีโอกาสได้ปฏิบัติการทดลอง เพื่อให้เกิดความรู้และทักษะการแก้ปัญหา

จากประสบการณ์การสอนวิทยาศาสตร์ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของผู้วิจัย พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าเป้าหมายของโรงเรียน เมื่อศึกษารายสาระพบว่าสาระวิทยาศาสตร์กายภาพ หน่วยการเรียนรู้ เรื่อง คลื่นและแสง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าทุกสาระ อีกทั้งเมื่อผู้วิจัยได้สังเกตการเรียนรู้ของนักเรียนในการทำกิจกรรมชั้นเรียน พบว่านักเรียนส่วนใหญ่ขาดทักษะการคิดแก้ปัญหา ไม่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง มาพัฒนาผู้เรียนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว เนื่องจากมีผู้วิจัยหลายคนดำเนินการได้ผล อาทิ งานวิจัยของ ศรีลยา วงเยี่ยม (2559) กับ ดนุพล สืบสำราญ และธีรยุทธ เสาวเวียง (2562)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจนำการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลองมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชา วิทยาศาสตร์ เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการคิดแก้ปัญหาที่จะนำไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ การคิด การตัดสินใจในกระบวนการแก้ปัญหาของผู้เรียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการคิดแก้ปัญหา ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

สมมติฐานการวิจัย

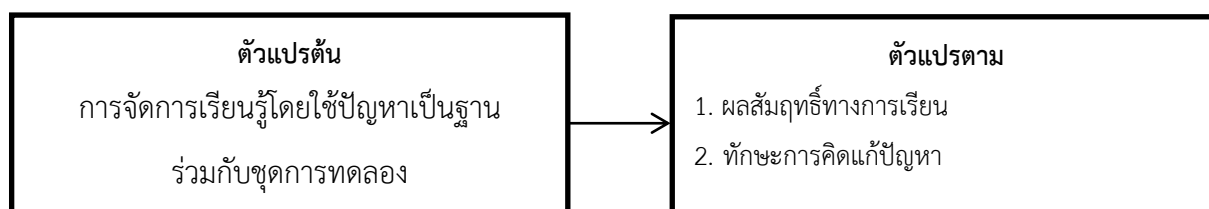
1. นักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

2. นักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีทักษะการคิดแก้ปัญหาทางหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

การเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-Based Learning) เป็นวิธีการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยเป็นรูปแบบที่เกิดขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์นิยม (Constructivism) โดยเน้นการสร้างความรู้ใหม่ ซึ่งความรู้ใหม่ได้มาจากการเชื่อมโยงความรู้เดิมของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการคิดขั้นสูงต่อไป โดยผู้เรียนต้องใช้กระบวนการทำงานแบบกลุ่มเพื่อระดมความคิด และแก้ปัญหาเป็นหลัก ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจ โดยการเรียนการสอนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน จะมีลักษณะสำคัญนั้นคือยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่ม ครูเป็นผู้ให้คำแนะนำ มีการใช้ปัญหาเป็นตัวกระตุ้น โดยปัญหาที่ได้มาต้องมีลักษณะคลุมเครือ สามารถแก้ปัญหาได้หลายวิธีโดยที่ผู้เรียนค้นคว้าจากสื่อภายนอกและหาคำตอบด้วยตนเอง (มณฑรา ธรรมบุศย์, 2545) นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2550) ได้เสนอลักษณะของการเรียนรู้ด้วยปัญหาเป็นฐาน ดังนี้ ต้องมีสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเริ่มกระบวนการเรียนรู้เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ ปัญหาที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ควรเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตจริงของผู้เรียน ผู้เรียนเรียนรู้โดยการชี้นำตนเอง ค้นหาและแสวงหาคำตอบด้วยตนเอง ทำการวางแผนการเรียนเองทุกขั้นตอน ผู้เรียนวางแผนการเรียน บริหารเวลา คัดเลือกวิธีการเรียนรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ และประเมินผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้เรียนเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อย ค้นหาความรู้ร่วมกัน พัฒนาทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการรับส่งข้อมูล เรียนรู้เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล และฝึกการจัดระบบตนเองเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นทีม และเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง คลื่นและแสง และทักษะการคิดแก้ปัญหา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ร่วมกับชุดการทดลอง ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยนำการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ 6 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 กำหนดปัญหา ขั้นที่ 2 เข้าใจปัญหา ขั้นที่ 3 ศึกษาค้นคว้า ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ความรู้

ขั้นที่ 5 แก้ปัญหา และขั้นที่ 6 สรุปความรู้ทำให้นักเรียนเข้าใจในเนื้อหาเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และทักษะการคิดแก้ปัญหาตามขั้นตอนการแก้ปัญหาของ Weir (1974) ซึ่งมีกระบวนการคิด 4 องค์ประกอบ ดังนี้ ขั้นที่ 1 ระบุปัญหา ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา ขั้นที่ 3 กำหนดวิธีการเพื่อแก้ปัญหา และขั้นที่ 4 ตรวจสอบผลลัพธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนดีบุกพังงาวิทยายน อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 10 ห้อง จำนวน 354 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนดีบุกพังงาวิทยายน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 40 คน จำนวน 1 ห้อง ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยมีห้องเรียนเป็นหน่วยการสุ่ม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ชุด

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่

2.1.1 แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 4 แผน ใช้เวลา 18 ชั่วโมง เป็นระยะเวลา 6 สัปดาห์ ดังนี้ แผนที่ 1 เรื่อง สนุกกับคลื่น เวลา 4 ชั่วโมง แผนที่ 2 เรื่อง ธรรมชาติของแสง เวลา 5 ชั่วโมง แผนที่ 3 เรื่อง เลนส์พาเพลลิน เวลา 6 ชั่วโมง และแผนที่ 4 เรื่อง วัดความสว่างด้วยแอปพลิเคชัน เวลา 3 ชั่วโมง

2.1.2 ชุดการทดลอง เป็นชุดการทดลองที่บรรจุในกล่องซึ่งใช้ประกอบการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งประกอบด้วย ชุดการทดลอง จำนวน 4 ชุดการทดลอง ดังนี้

- ชุดการทดลองที่ 1 เรื่อง สนุกกับคลื่น ซึ่งภายในกล่องการทดลองจะมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับการทดลอง คือ สปริง ริปปีน ใบกิจกรรมที่ 1.1 ใบความรู้ที่ 1.1 และใบกิจกรรมที่ 1.2

- ชุดการทดลองที่ 2 เรื่อง ธรรมชาติของแสงซึ่งภายในกล่องการทดลองจะมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับการทดลอง คือ กระจกเงาระนาบ กระจกเว้า กระจกนูนดินน้ำมัน เทียนไข ฉากสีขาว ใบกิจกรรมที่ 2.1 ใบความรู้ที่ 2.1 และใบกิจกรรมที่ 2.2

- ชุดการทดลองที่ 3 เรื่อง เลนส์พาเพลลินซึ่งภายในกล่องการทดลองจะมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับการทดลอง คือ แท่งพลาสติกรูปครึ่งวงกลม เลนส์เว้า เลนส์นูน ไม้บรรทัดวัดมุมใบกิจกรรมที่ 3.1 ใบความรู้ที่ 3.1 และใบกิจกรรมที่ 3.2

- ชุดการทดลอง ที่ 4 เรื่อง วัดความสว่างด้วยแอปพลิเคชัน ซึ่งภายในกล่องการทดลองจะมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับการทดลอง คือ QR Code การใช้งานแอปพลิเคชันวัดความสว่างใบกิจกรรมที่ 4.1 ใบความรู้ที่ 4.1 และใบกิจกรรมที่ 4.2

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

2.2.1 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง คลื่นและแสง เป็นแบบทดสอบแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ ใช้ในการประเมินทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยชุดการทดลอง อีกทั้งสามารถทำแบบทดสอบผ่าน Google Form ที่สร้างขึ้นได้

2.2.2 แบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหา ซึ่งใช้กระบวนการคิดแก้ปัญหาตามขั้นตอนของ Weir (1974) ซึ่งมีกระบวนการคิด 4 องค์ประกอบ ดังนี้ ขั้นที่ 1 ระบุปัญหา ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา ขั้นที่ 3 กำหนดวิธีการเพื่อแก้ปัญหา และขั้นที่ 4 ตรวจสอบผลลัพธ์ มาสร้างเป็นแบบอัตนัย จำนวน 20 ข้อ ใช้ในการประเมินทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยชุดการทดลอง

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

3.1.1 แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 นำแผนการจัดการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบโดยใช้แบบประเมินความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.16

3.1.2 ชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ซึ่งใช้ประกอบการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 นำแบบประเมินความเหมาะสมของชุดการทดลองเสนอผู้เชี่ยวชาญพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 จากนั้นนำชุดการทดลองไปทดลองกับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3/6 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนตึกทุ่งพางวิทยายน เพื่อหาประสิทธิภาพของชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การหาประสิทธิภาพของชุดการทดลอง ใช้ผลการหาประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1) และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) โดยกำหนดเกณฑ์ E_1/E_2 ไว้ที่ 75/75 โดยแบ่งการทดลองเป็น 3 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 ทดลองกับนักเรียนรายบุคคล จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นนักเรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับ เก่ง ปานกลาง และอ่อน (1:1:1) ได้ค่า $E_1/E_2 = 74.28/70.83$

ครั้งที่ 2 ทดลองกับนักเรียนกลุ่มขนาดเล็ก จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นนักเรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับ เก่ง ปานกลาง และอ่อน (3:3:3) ได้ค่า $E_1/E_2 = 74.91/72.22$

ครั้งที่ 3 ทดลองภาคสนามกับนักเรียน จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นนักเรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับ เก่ง ปานกลาง และอ่อน (10:10:10) ได้ค่า $E_1/E_2 = 78.24/75.83$

ชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ 78.24/75.83 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ประสิทธิภาพ 75/75 ที่กำหนดไว้ สามารถนำชุดการทดลองที่พัฒนาขึ้นไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นสื่อในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (IOC) จากนั้นนำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลอง (Try out) และวิเคราะห์รายข้อเพื่อหาค่าความยากง่าย (P) และค่าอำนาจจำแนก (r) พบว่า ค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.30-0.80 และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.27-0.87 ได้ข้อสอบที่นำไปใช้ได้ทั้งสิ้น 30 ข้อจากการพิจารณาทั้งหมด 40 ข้อ นำมาตรวจคำนวณหาความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน (Measure of Internal Consistency) ของข้อสอบทั้งฉบับโดยคำนวณค่า KR-20 ของ Kuder-Richardson (อนูวัติ คุณแก้ว, 2562) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 0.96

3.2.2 แบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหา เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับขั้นตอนกระบวนการแก้ปัญหาตามขั้นตอนของ Weir (1974, หน้า 18) ซึ่งมีกระบวนการคิด 4 องค์ประกอบ ดังนี้ ขั้นที่ 1 ระบุปัญหา ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา ขั้นที่ 3 กำหนดวิธีการเพื่อแก้ปัญหา และขั้นที่ 4 ตรวจสอบผลลัพธ์ จากนั้นนำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองและวิเคราะห์รายข้อเพื่อหาค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนก พบว่า ค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.20-0.40 และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.59-0.79 ได้ข้อสอบที่นำไปใช้ได้ทั้งสิ้น 20 ข้อจากการพิจารณาทั้งหมด 32 ข้อ นำมาตรวจคำนวณหาความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายในของข้อสอบทั้งฉบับโดยคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (อนูวัติ คุณแก้ว, 2562) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 0.78

4. วิธีรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 18 ชั่วโมง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้นักเรียนกลุ่มตัวอย่างทราบ และอธิบายถึงบทบาทหน้าที่ของนักเรียนและผู้วิจัย

4.2 ผู้วิจัยทำการทดสอบก่อนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง โดย

นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง คลื่นและแสง และทำแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหา แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4.3 ดำเนินการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง โดยจัดการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่เตรียมไว้ แบ่งเป็น 2 แบบ ดังนี้

การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง โดยการเรียนที่โรงเรียน นักเรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้เป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5 คน จำนวน 4 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มจะได้รับชุดการทดลองกลุ่มละ 1 ชุด สำหรับการเรียนรู้ในแต่ละเรื่อง และการเรียนแบบออนไลน์ผ่านทาง Google Meet นักเรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้เป็นกลุ่ม ผ่านระบบออนไลน์ Google Meet ซึ่งครูแบ่งกลุ่มย่อย (Breakout Rooms) กลุ่มละ 5 คน จำนวน 4 กลุ่ม ซึ่งนักเรียนแต่ละคนจะได้รับชุดการทดลองคนละ 1 ชุด สำหรับการเรียนรู้ในแต่ละเรื่อง นักเรียนแต่ละกลุ่มสลับวันกันมาเรียนระหว่างการเรียนที่โรงเรียนและการเรียนแบบออนไลน์ผ่านทาง Google Meet

4.4. เมื่อเสร็จสิ้นการจัดการเรียนรู้แล้วทำการทดสอบหลังการจัดการเรียนรู้ นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง คลื่นและแสง และนักเรียนทำแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหา แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4.5 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากคะแนนการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและคะแนนจากแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหา ของนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมจากเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง มาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง คลื่นและแสง โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และทดสอบเปรียบเทียบคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง โดยใช้สถิติทดสอบที ชนิดกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลของแบบวัดทักษะการคิดแก้ปัญหา โดยหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาและทดสอบเปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหา ก่อนและหลังจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) ชนิดกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย

1. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง

การทดสอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	t-test	p-value
ก่อนเรียน	40	12.23	3.04	39.349	.000*
หลังเรียน	40	23.00	2.56		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน พบว่า คะแนนก่อนเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 12.23 และคะแนนหลังเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 23.00 และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนพบว่าคะแนนหลังเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน แยกตามชุดการทดลองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง (n=40)

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง	คะแนน เต็ม	ก่อนเรียน		หลังเรียน		t-test	p-value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
สนุกกับคลื่น	7	2.17	0.75	5.35	0.62	28.200	.000*
หรรษากระเจกเงา	7	2.63	0.71	5.53	0.82	41.548	.000*
เลนส์พาเพลิน	14	6.15	1.44	9.07	1.40	12.126	.000*
วัดความสว่างด้วยแอปพลิเคชัน	4	1.18	0.39	2.88	0.76	19.068	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน แยกตามชุดการทดลองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง

พบว่า คะแนนก่อนเรียน เรื่อง สนุกกับคลื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 เรื่อง ธรรมชาติของแสง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เรื่อง เลนส์พาเพลิน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 6.15 และเรื่อง วัดความสว่างด้วยแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.18 ส่วนคะแนนหลังเรียนเรียน เรื่อง สนุกกับคลื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.35 เรื่อง ธรรมชาติของแสง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.53 เรื่อง เลนส์พาเพลิน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 9.07 และเรื่อง วัดความสว่างด้วยแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.88 ซึ่งคะแนนหลังเรียนแต่ละชุดการทดลองสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. เปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาจากการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของผู้เรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาจากการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง

การทดสอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	t-test	p-value
ก่อนเรียน	40	8.65	1.44	38.396	.000*
หลังเรียน	40	15.98	2.18		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหา ก่อนและหลังเรียนของชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ซึ่งมีคะแนนเต็ม 20 คะแนน พบว่า คะแนนก่อนเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.65 และคะแนนหลังเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.98 และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่าคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. เปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาแต่ละขั้น คะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาแต่ละขั้นก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนด้วยการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง (n=40)

ขั้นการคิดแก้ปัญหา	คะแนนเต็ม	ก่อนเรียน		หลังเรียน		t-test	p-value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ระบุปัญหา	5	2.53	0.56	4.38	0.67	20.188	.000*
2. วิเคราะห์ปัญหา	5	2.38	0.59	4.03	0.67	18.006	.000*
3. กำหนดวิธีการเพื่อแก้ปัญหา	5	1.93	0.35	3.85	0.66	21.272	.000*
4. ตรวจสอบผลลัพธ์	5	1.85	0.43	3.75	0.49	24.220	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบทักษะการคิดแก้ปัญหาแต่ละขั้นก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน พบว่า คะแนนก่อนเรียน ขั้นที่ 1 ระบุปัญหา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.53 ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.38 ขั้นที่ 3 กำหนดวิธีการเพื่อแก้ปัญหามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.93 และขั้นที่ 4 ตรวจสอบผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.85 คะแนนหลังเรียน ขั้นที่ 1 ระบุปัญหา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ปัญหา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 ขั้นที่ 3 กำหนดวิธีการเพื่อแก้ปัญหามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 และขั้นที่ 4 ตรวจสอบผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 จากการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง ซึ่งคะแนนหลังเรียนของทักษะการคิดแก้ปัญหาแต่ละขั้นสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดลอง

1. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง คลื่นและแสง หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การเปรียบเทียบทักษะการคิดแก้ปัญหา ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง มีคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหา หลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง คลื่นและแสง หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานนั้นมีรากฐานมาจากแนวคิดการสร้างความรู้ด้วยตนเองที่นักเรียนเป็นผู้สร้างความรู้จากข้อมูลที่ตนเองอยากเรียนรู้ แล้วค้นคว้าแสวงหาความรู้เพิ่ม เชื่อมโยงความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมผนวกกับความรู้ใหม่จนสร้างสรรค์เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ (Vygotsky, 1978) ซึ่งในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นักเรียนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ มีการศึกษาค้นคว้าด้วยกิจกรรมการทดลอง ร่วมกันสืบค้นข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาจากสถานการณ์ที่กำหนดจึงทำให้นักเรียนได้ช่วยเหลือกันจนทำให้เข้าใจเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้และวิธีการทำงาน รวมทั้งนักเรียนมีความตื่นตัวกับการแก้ปัญหาจากสถานการณ์ที่นักเรียนสามารถพบเห็นได้ในชีวิตประจำวัน นักเรียนได้ทำกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยกันโดยตลอด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีลยา วงเอี่ยม (2559) ซึ่งพบว่า นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาชีววิทยา เรื่อง สิ่งมีชีวิตกับสิ่งแวดล้อมหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณาภรณ์ รัศมีมารีย์ (2559) พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยชุดปฏิบัติการทดลองวิทยาศาสตร์มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และจากงานวิจัยของ ดนุพล สืบสำราญ และธีรยุทธ เสาวเวียง (2562) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนด้วยชุดกิจกรรม เรื่อง เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การเปรียบเทียบทักษะการคิดแก้ปัญหา ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เรื่อง คลื่นและแสง มีคะแนนทักษะการคิดแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเป็นตัวช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการคิดแก้ปัญหาจากสถานการณ์ต่าง ๆ กระตุ้นให้ผู้เรียนได้ฝึกการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหาร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในปัญหานั้นอย่างชัดเจน ทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะการคิดและการแก้ปัญหา โดยครูผู้สอนคอยเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการชี้แนะแนวทางให้แก่ผู้เรียนโดยกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานในแต่ละขั้นสามารถพัฒนาองค์ประกอบของทักษะการคิดแก้ปัญหาตามแนวคิดของ (Weir, 1974) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีญญา เกิดศิริ (2563) ได้ศึกษาการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับการจัดการเรียนรู้บนเว็บเพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหา พบว่า การคิดแก้ปัญหาของนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับการจัดการเรียนรู้บนเว็บ มีคะแนนก่อนเรียน คิดเป็น ร้อยละ 47.67 ($\bar{X}$ = 1.43, S.D. = 0.71) และคะแนนหลังเรียนคิดเป็นร้อยละ 97.34 ($\bar{X}$ = 2.92, S.D. = 0.27) ซึ่งสูง

กว่าคะแนนก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากงานวิจัยของ มัสยา อิตินานันท์ (2552) ที่ศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหา จิตวิทยาศาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ชีวิตและสิ่งแวดล้อม ที่จัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ส่วนใหญ่มีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 68.18) รองลงมาอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 31.82) และความสามารถในการแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานสูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากงานวิจัยของ น้ำฝน คุณเจริญไพศาล, เพียงขวัญ แก้วเรือง และ อรพรรณ วันเพ็ญ (2561) พบว่า ทักษะการแก้ปัญหาของนักเรียนที่เรียนด้วยชุดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง ขยะพลาสติก โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.02 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1.1 ครูผู้สอนควรชี้แจงผู้เรียนก่อนการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับชุดการทดลอง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องไม่เกิดปัญหา โดยเน้นถึงบทบาทของการทำงานกลุ่ม และบอกประโยชน์ของการร่วมมือช่วยเหลือกันเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ครูผู้สอนต้องเตรียมคำถามที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนสามารถใช้กระบวนการคิดแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และครูผู้สอนควรให้ข้อมูลย้อนกลับให้แก่ผู้เรียนทราบผลหลังการจัดการเรียนรู้ในแต่ละเรื่องย่อย ๆ เพื่อช่วยให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะผลสัมฤทธิ์ทางเรียน รายวิชาวิทยาศาสตร์ และทักษะการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนเป็นหลัก ดังนั้นควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และวางแผนการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมแก่นักเรียนต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานกับการจัดการเรียนรู้รูปแบบอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2564). แนวทางการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในโรงเรียน
สถานศึกษา. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2564, จาก
<https://www.obec.go.th/archives/363188>

- คณาภรณ์ รัศมีมารีย์. (2559). การพัฒนาชุดปฏิบัติการทดลองวิทยาศาสตร์ เรื่อง สารและสมบัติของสาร สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 8(16), 125-135.
- دنۇل سىب ساراھۇ ۋە جىرىھۇ سەۋىيىگ. (2562). การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ้านลิ้นฟ้าพิทยาคม จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 9(2), 1-10.
- น้ำฝน คุเจริญไพศาล, เพียงขวัญ แก้วเรือง และ อรพรรณ วันเพ็ญ (2561). ผลการใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง ขยะพลาสติกโดยใช้ปัญหาเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการแก้ปัญหาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(1), 116-132.
- มณฑรา ธรรมบุศย์. (2545). การพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้โดยใช้ PBL (Problem-based learning). *วารสารวิชาการ*, 5(2), 11-17.
- มัสยา ธิติชนานันท์. (2552). การศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหา จิตวิทยาาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ หน่วยการเรียนรู้ เรื่อง ชีวิตและสิ่งแวดล้อม ที่จัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหนองยางพิทยาคม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา).
- ศรัญญา เกิดศิริ. (2563). การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับการจัดการเรียนรู้บนเว็บเพื่อส่งเสริมการคิดแก้ปัญหา รายวิชาชีววิทยา เรื่องชีวิตกับสิ่งแวดล้อมและการดำรงชีวิตของพืช ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม)
- ศรัลยา วงเอี่ยม. (2559). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการคิดแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ วิชาชีววิทยา เรื่อง สิ่งมีชีวิตกับสิ่งแวดล้อม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 18(2), 194-201.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2563). *แนวทางการจัดการเรียนการสอนทางไกลในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับครูและผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542*. (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 และฉบับที่ 3 พ.ศ.2553). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2550). *การจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

อนุวัติ คุณแก้ว. (2562). *การวัดและประเมินผลการศึกษาแนวใหม่* (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Vygotsky. (1978). *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*. Cambridge: Harvard University Press.

Weir, J. J. (1974). Problem Solving is Everybody s Problem. *The Science Teacher*, 41(April), 16-18.

ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียน
ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4

Factors Affecting the Emotional Intelligence of Teachers in Primary Schools
under Khon Kaen Primary Educational Service Area Office, Region 4

ขจร บุตรแสงโคตร¹ และ วัลลภา เฉลิมวงศาเวช²

Khajohn Bootsangkhrot¹ and Wallapa Chalermvongsavej²

¹นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยครูสุริยเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต

²อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยครูสุริยเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต

อีเมล: jamework@gmail.com

วันที่รับบทความ(Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

4 กุมภาพันธ์ 2565

28 กุมภาพันธ์ 2565

5 มีนาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ประจำปีการศึกษา 2563 กลุ่มประชากรจำนวน 1,808 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สถิติเชฟเฟ้(Scheffe's Method) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.611) และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ปัจจัยด้านสถานภาพมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีและด้านเก่ง ปัจจัยด้านศาสนา มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูเฉพาะด้านดี ปัจจัยด้านวิทยฐานะมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ปัจจัยด้านอายุงานมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ปัจจัยด้านสังกัดกลุ่มสาระมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข และปัจจัยด้านสังกัดกลุ่มงานมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์, ครู, โรงเรียน, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น
เขต 4

ABSTRACT

This research aimed to investigate the emotional intelligence of teachers in primary schools under Khon Kaen Primary Educational Service Area Office, Region 4 and to explore factors affecting their emotional intelligence of teachers under Khon Kaen Primary Educational Service Area Office, Region 4 in academic year 2020. The population consisted of 1,808 people. The sample was obtained by proportional stratified random. The sample group consisted of 300 teachers in primary schools under Khon Kaen Primary Educational Service Area Office, Region 4. The instrument was a 5-level rating scale questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, One-Way ANOVA, and Scheffe's method. The result revealed that 1) the teachers' emotional intelligence was at a moderate level ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.611), and 2) the factors affecting their emotional intelligence included gender, age, qualification, and years of experience. Working in different departments and divisions significantly affected their emotional intelligence in "Goodness", "Competence", and "Happiness". Difference in status significantly affected their emotional intelligence in "Goodness" and "Competence". Difference in religion significantly affected their emotional intelligence in "Goodness" at 0.05 level.

Keywords: Emotional intelligence, Teacher, School, Khon Kaen Primary Educational Service Area Office, Region 4

บทนำ

ระบบการศึกษาในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการพัฒนาเยาวชนเพื่อให้เติบโตเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าแก่สังคม โดยเฉพาะการให้ความสำคัญในเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ซึ่งพบว่าบุคคลที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตขึ้นอยู่กับความฉลาดทางสติปัญญา เพียง 20 เปอร์เซ็นต์ และอีก 80 เปอร์เซ็นต์เป็นเรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ เห็นได้จากการศึกษาของ Juan (2016) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตนักเรียนในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่านักเรียนต้องการการสอนที่มุ่งพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานของมนุษย์ ทั้งนี้เชื่อกันว่าความสำเร็จของการดำเนินชีวิต หรือการทำงานให้ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยความฉลาดทางสติปัญญา (Intelligence Quotient) ความเชี่ยวชาญ (Expertise) และความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) (Goleman, 1995) สำหรับประเทศไทย กรมสุขภาพจิต (2543) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาแนวคิด และเกณฑ์การมองเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ในเด็กไทย โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ซึ่งสอดคล้องกับ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

พ.ศ. 2542) ที่มุ่งเน้นพัฒนาด้านการจัดการศึกษาจะต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

การควบคุมอารมณ์ของตนเองจึงเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอารมณ์ของครูที่จะต้องแสดงอารมณ์ที่เป็นกัลยาณมิตรให้ผู้อื่นได้เห็น โดยเฉพาะชุมชน ครู นักเรียน และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษานั้น ต้องการความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อนักเรียน ซึ่งเป็นผู้เรียนที่จะได้รับความรู้อย่างเต็มความรู้และศักยภาพ

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ และปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 เนื่องจากครูต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและดำเนินชีวิตในสังคมอย่างปกติสุข การเพิ่มทักษะทางอารมณ์นั้นถือได้ว่าเป็นหลักที่จะทำให้ครูมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ปรับตัวในอนาคตโดยใช้หลักความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ทั้งนี้การใช้หลักความฉลาดทางอารมณ์ ดี-เก่ง -สุข คือการเป็นผู้มีเจตคตินิยมที่ดีต่อความเป็นอยู่ต่อบุคคล สังคม ชุมชน และประเทศชาติ และได้พัฒนาความฉลาดทางด้านอารมณ์เพิ่มขึ้นอีกด้วย (กรมสุขภาพจิต, 2543 ; อรรวรา ทิพย์กำพร, พัฒนา วดี พัฒนภาพุตร และ ณรงค์ศักดิ์ หนูสอน, 2563)

จากปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาครู ผู้บริหาร และนักเรียน ในสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Goleman (1995) ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ การตระหนักตนเอง การตระหนักทางสังคม การบริหารตนเอง การบริหารความสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นอีกว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญมากกว่าเชาว์ปัญญา ความสำเร็จชีวิต คือ กลุ่มทักษะทางอารมณ์ที่สามารถรับรู้ เข้าใจในอารมณ์ตนเอง และผู้อื่นได้

ชาปิยา สิมลา (2563) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ในอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นด้านการทำงาน การดำรงชีพ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญมากในการพัฒนาครูทางด้านอารมณ์ ที่จะส่งผลกระทบต่อพัฒนานักเรียน บุคลากรในสถานศึกษา สร้างกำลังใจให้ครูพัฒนาตนเอง พัฒนานักเรียน และสังคมต่อไป

ปรกรณ์ รัตนทรัพย์ศิริ (2564) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์กับความมั่นคงในอารมณ์ เป็นสิ่งที่คู่กัน ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมพลังแรงใจ อำนาจการตัดสินใจในการทำงาน ทำให้ครูทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพต่อผู้เรียน

วรลักษณ์ ชูกำเนิด (2562) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อครูผู้สอน ครูที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะรู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ควบคุมอารมณ์ จัดการอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสม มีแรงจูงใจในการทำงาน

ณัฐพล วรรณศรี (2564) กล่าวว่า ผู้เรียนมีพัฒนาการคุณภาพการเรียนรู้มากขึ้น มีหลายสาเหตุและหลายปัจจัย ปัจจัยที่สำคัญคือ ครูผู้ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอนให้นักเรียน ครูเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ครูจำเป็นต้องพัฒนาด้านการสอน ด้านการจัดบรรยากาศชั้นเรียนของนักเรียน ซึ่งส่งผลดีต่อพฤติกรรม ความฉลาดทางอารมณ์ของครูและนักเรียน

กรมสุขภาพจิต (2543) กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ได้แก่

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ประกอบด้วย การรับรู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง การควบคุมอารมณ์ของตนเอง และการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ประกอบด้วย การใส่ใจผู้อื่น การเข้าใจและยอมรับผู้อื่น แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบต่อ รู้จักการให้ รู้จักการรับ รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัยและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพดีกับผู้อื่น ได้แก่

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ประกอบด้วย การรู้จักศักยภาพตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ประกอบด้วย การรับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่น ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ประกอบด้วย รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภาคภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสบายใจ ได้แก่

3.1 ภูมิใจในตนเอง ประกอบด้วย เห็นคุณค่าในตนเอง และมีความเชื่อมั่นตนเอง

3.2 พอใจในชีวิต ประกอบด้วย การมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสงบทางใจ ประกอบด้วย มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลายและมีความสงบทางจิตใจ

Kant (2019) ได้วิจัยพบว่า ครูที่มีความฉลาดทางอารมณ์และตระหนักถึงอารมณ์ของนักเรียนมาก จะประสบความสำเร็จมากตามไปด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

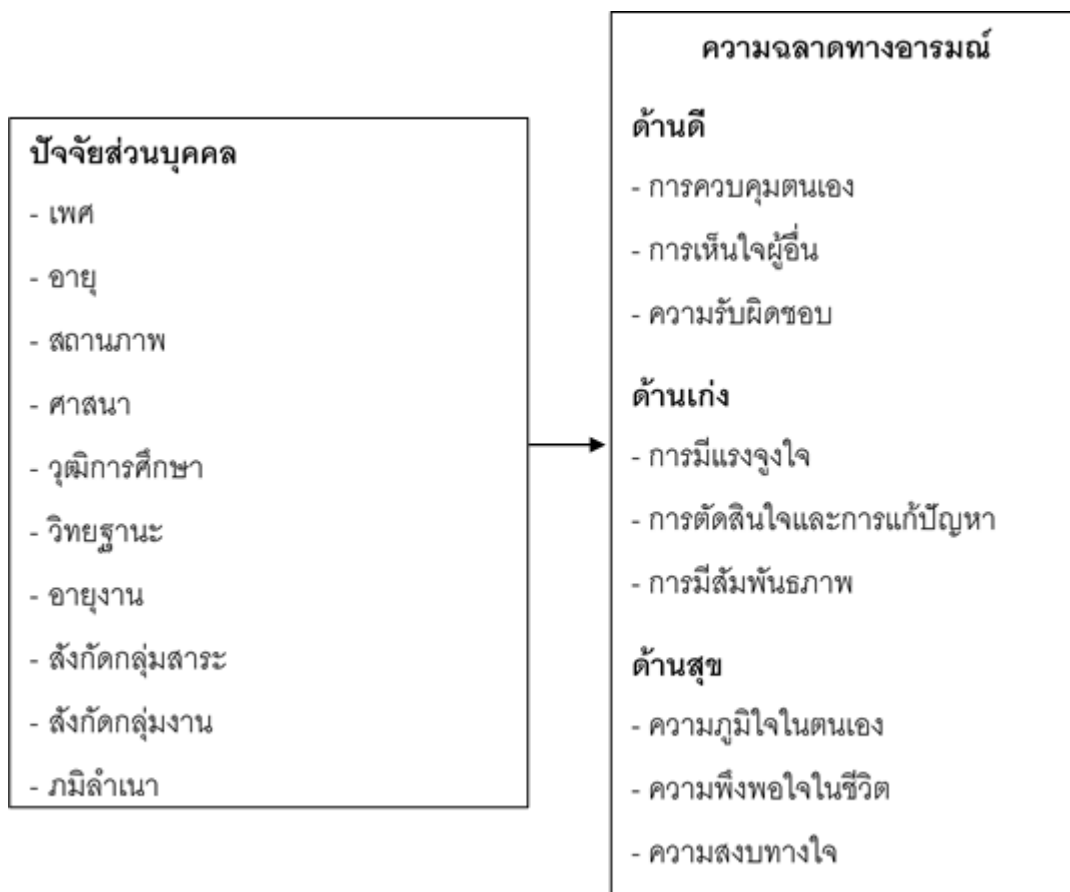
1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ อายุงาน สังกัดกลุ่มสาระ สังกัดกลุ่มงาน ภูมิสำเนา ของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 มีผลต่อปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ขอนแก่น เขต 4 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสารทางวิชาการ และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังภาพประกอบ ที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย ปรับปรุงจากกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการและขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 175 โรงเรียน จำนวน 1,808 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4, 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ (2551: 150-151) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือโดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ผลที่ได้ระหว่าง 0.60-0.1.00 นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับครูในโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มี

ลักษณะร่วมคล้ายกัน จำนวน 4 โรงเรียน โรงเรียนละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน นำแบบทดสอบที่ได้รับกลับคืน มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา α (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.953 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Reliability) ผู้วิจัยจึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา วุฒิการศึกษา วิทยฐานะ อายุการทำงาน สังกัดกลุ่มสาระ สังกัดกลุ่มงาน และภูมิำเนา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบใช้รูปแบบการตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ (Likert, 1932)

4. วิธีรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 300 ชุด ซึ่งเป็นจำนวนที่เท่ากับตัวอย่างที่กำหนดไว้ แล้วผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์สถิติ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ (Frequently) และ หาค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ความความฉลาดทางอารมณ์ของครู โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้แบ่งเป็น 5 ระดับ

3) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญ $\leq .05$ ถ้าพบข้อแตกต่างจึงมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามสถิติเชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ตามลำดับ อายุส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 30-39 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.67 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 40-49 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67 กลุ่มอายุ 20-29 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67 และกลุ่มอายุ 50-59 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 62.67 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และมีสถานภาพหย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.33 ตามลำดับ ศาสนา

ส่วนใหญ่ศาสนาพุทธ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือศาสนาอิสลาม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และศาสนาคริสต์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.67 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33 วิทยฐานะส่วนใหญ่ไม่มีวิทยฐานะและดำรงตำแหน่งครู จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาเป็นครูชำนาญการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เป็นครูชำนาญการพิเศษ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.67 เป็นครูตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ครูผู้ช่วย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 และเป็นครูเชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 ตามลำดับ อายุการทำงานส่วนใหญ่อายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือกลุ่มอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33 อายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน ร้อยละ 3.67 สังกัดกลุ่มสาระส่วนใหญ่ สังกัดกลุ่มสาระต่างประเทศ จำนวน 106 คน ร้อยละ 35.33 รองลงมาคือ กลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 52 คน ร้อยละ 17.33 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 38 คน ร้อยละ 12.67 ภาษาไทย จำนวน 34 คน ร้อยละ 11.33 คณิตศาสตร์ จำนวน 25 คน ร้อยละ 8.33 การงานอาชีพ จำนวน 25 คน ร้อยละ 8.33 ศิลปะ จำนวน 11 คน ร้อยละ 3.67 และกลุ่มสาระสุขศึกษาและพลศึกษา จำนวน 9 คน ร้อยละ 3.0 สังกัดกลุ่มงานส่วนใหญ่บริหารงานวิชาการ จำนวน 114 คน ร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 102 คน ร้อยละ 34.00 บริหารงานงบประมาณ จำนวน 58 คน ร้อยละ 19.33 คน และบริหารงานบุคคล จำนวน 26 คน ร้อยละ 8.67 ตามลำดับ ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในเขตจังหวัดขอนแก่น จำนวน 158 คน ร้อยละ 52.67 รองลงมาคือ ภูมิลำเนาอยู่นอกเขตจังหวัดขอนแก่น จำนวน 142 คน ร้อยละ 47.33 ตามลำดับ

ส่วนการสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ตามความคิดเห็นของครูด้านดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ที่ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ด้านการควบคุมตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.82) และด้านที่มีความฉลาดทางอารมณ์น้อยที่สุด คือด้านการเห็นใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ตามความคิดเห็นของครูด้านเก่ง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีความฉลาดทางอารมณ์มากที่สุด คือด้านการมีสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือด้านการมีแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่

($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.65) และด้านที่มีความฉลาดทางอารมณ์น้อยที่สุด คือการตัดสินใจและการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ตามความคิดเห็นของครูด้านสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีความฉลาดทางอารมณ์มากที่สุด คือด้านความพึงพอใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.51) รองลงมาคือ ด้านความภูมิใจในตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.74) และด้านที่มีความฉลาดทางอารมณ์น้อยที่สุด คือความสงบทางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่ พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของครู ด้านดี ครูที่มีอายุ 20-29 ปี กับครูที่มีอายุ 30-39 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีอายุ 30-39 ปี กับครูที่มีอายุ 40-49 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีอายุ 30-39 ปี กับครูที่มีอายุ 50-59 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ด้านเก่ง ครูที่มีอายุ 20-29 ปี กับครูที่มีอายุ 30-39 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีอายุ 30-39 ปี กับครูที่มีอายุ 50-59 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ด้านสุข ครูที่มีอายุ 20-29 ปี กับครูที่มี 30-39 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีอายุ 30-39 ปี กับครูที่มีอายุ 40-49 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน อายุ 30-39 ปี กับครูที่มีอายุ 40-49 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีอายุ 30-39 ปี กับครูที่มีอายุ 50-59 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี และด้านเก่งที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของครูด้านเก่ง ครูที่มีสถานภาพโสดกับสถานภาพสมรสมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านศาสนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของครูด้านดีครูที่นับถือศาสนาพุทธมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันกับครูที่นับถือศาสนาอิสลาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านวิทยฐานะ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย
เป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของครูด้านดี ครูที่มีแห่งหรือวิทยฐานะครู
ผู้ช่วยกับครูชำนาญการมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีตำแหน่งหรือวิทยฐานะครูผู้ช่วยกับครู
ตำแหน่งอื่นๆ มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีตำแหน่งครูหรือครู คศ.1 กับครูชำนาญการมี
ความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีตำแหน่งครูหรือครู คศ.1 กับครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษมี
ความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีตำแหน่งครูหรือครู คศ.1 กับ ครูตำแหน่งอื่นๆ มีความฉลาดทาง
อารมณ์แตกต่างกัน ด้านเก่งครูที่มีตำแหน่งครูหรือครู คศ.1 กับ ครูชำนาญการมีความฉลาดทางอารมณ์
แตกต่างกัน ครูที่มีตำแหน่งครูหรือครู คศ.1 กับครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษมีความฉลาดทางอารมณ์
แตกต่างกัน ครูที่มีตำแหน่งครูหรือครู คศ.1 กับครูตำแหน่งอื่นๆ มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ด้านสุข
ครูที่มีตำแหน่งหรือวิทยฐานะครูผู้ช่วยกับครูชำนาญการ มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของครูด้านดี ครูที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปีกับครูที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี กับครูที่มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป กับครูที่มีอายุการทำงาน น้อยกว่า 1 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ด้านเก่ง ครูที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปีกับครูที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ด้านสุข ครูที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี กับครูที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันครูที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปีกับครูที่มีอายุ 11 ปีขึ้นไป มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านสังกัดกลุ่มสาระที่แตกต่างกันมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของครูด้านดี ครูที่สังกัดกลุ่มสาระภาษาไทยกับครูที่สังกัดกลุ่มสาระการงานอาชีพมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระคณิตศาสตร์กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระคณิตศาสตร์กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระการงานอาชีพมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระคณิตศาสตร์กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระภาษาต่างประเทศมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมกับครูที่สังกัดกลุ่มสาระการงานอาชีพมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมกับครูที่สังกัดกลุ่มสาระภาษาต่างประเทศ มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระสุขศึกษาและพลศึกษากับครูที่

สังกัดกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ด้านเก่ง ครูที่สังกัดกลุ่มสาระภาษาไทยกับครูที่สังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระคณิตศาสตร์ กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระคณิตศาสตร์กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระคณิตศาสตร์กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระภาษาต่างประเทศมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมกับครูที่สังกัดกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมกับครูที่สังกัดกลุ่มสาระภาษาต่างประเทศมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ด้านสุข ครูที่มีสังกัดกลุ่มสาระภาษาไทยกับสังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระคณิตศาสตร์กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระคณิตศาสตร์กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระคณิตศาสตร์กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระภาษาต่างประเทศมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและครูที่สังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกับครูที่สังกัดกลุ่มสาระสุขศึกษาและพลศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม กับครูที่สังกัดกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมกับครูที่สังกัดกลุ่มสาระภาษาต่างประเทศ มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านสังกัดกลุ่มงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่ พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของครู ด้านดี ครูที่สังกัดกลุ่มงานบริหารงานวิชาการกับครูที่สังกัดกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มงานบริหารงานงบประมาณกับครูที่สังกัดกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ด้านเก่ง ครูที่สังกัดกลุ่มงานบริหารงานวิชาการกับครูที่สังกัดกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ครูที่สังกัดกลุ่มงานบริหารงานงบประมาณกับครูที่สังกัดกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ด้านสุข ครูที่สังกัดกลุ่มงานงบประมาณกับครูที่สังกัดกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพราะความฉลาดทางอารมณ์เป็น

ความสามารถลักษณะหนึ่งของครูที่ตระหนักถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองและของผู้เรียน สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในที่ต้องแก้ปัญหาเรื่องต่าง ๆ ได้ ต้องพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้ ดังที่ กรมสุขภาพจิต (2543) ได้กำหนดไว้ว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมสุขภาพจิต (2543)

ทั้งนี้ความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ด้านดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากครูผู้สอนภาระหน้าที่รับผิดชอบนอกเหนือจากการสอน ผู้เรียนและครูต้องมีการควบคุมอารมณ์และความต้องการตนเอง การเห็นใจผู้อื่น มีความรับผิดชอบสูงในการดูแลนักเรียน ครูในสถานศึกษาจึงมีบทบาทที่สำคัญและมีส่วนที่รับผิดชอบต่อการศึกษาที่ให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความคาดหวังให้มีประสิทธิภาพสูงสุดด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมสุขภาพจิต (2543) ได้ศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี คือการที่บุคคลสามารถควบคุมอารมณ์ ความต้องการของตนเอง มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รับผิดชอบต่อตนเองและต่อส่วนรวมได้

ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ด้านเก่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูรู้จักศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน หน้าที่สอนนักเรียน อยู่กับนักเรียนทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์มากและผู้บริหารได้สร้างขวัญกำลังใจ เช่น เสริมแรงโดยการชื่นชม พุดคุยและผู้บริหารได้มอบหมาย ให้ครูได้ตัดสินใจแก้ปัญหาในชั้นเรียนได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความไว้วางใจครู ทำให้ลดปัญหาในชั้นเรียนลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้เรียนและก่อให้เกิดความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่งของครู สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมสุขภาพจิต (2543) ได้ศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง คือการที่บุคคลมีความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

ความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ด้านสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความภูมิใจในตนเองของครูส่งผลต่ออารมณ์ในจิตใจ ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในตนเอง มีความสนใจแสวงหาความรู้ เต็มไปด้วยพลังและมีความรู้สึกทางบวกเป็นแบบอย่างด้วยการแสดงความสามารถโดยประเมินความสามารถของตนเองและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สามารถปฏิบัติในสิ่งที่คาดหวังให้ผู้อื่นปฏิบัติได้ มีความท้าทายด้วยการแสวงหานวัตกรรมและกล้าที่จะคิดนอกกรอบ ช่วยให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยการสร้างการร่วมแรงร่วมใจ การไว้วางใจ ให้การยอมรับ สร้างความผูกพัน ให้รางวัลเมื่อมีผลการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้กำลังใจ ช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ทำงาน ได้พัฒนางานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ก่อให้เกิดความฉลาดทางอารมณ์ของครูผู้สอน ส่งผลต่อการเรียนการสอนของนักเรียนเกิดผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมสุขภาพจิต (2543) คือการที่บุคคลมีความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ ความภูมิใจในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง เชื่อมมั่นในตนเอง

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 พบว่าครูที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูเพศหญิงจะมีความทำงานด้านเอกสารละเอียด รอบคอบ สร้างสื่อการเรียนการสอน งานละเอียดมากกว่าครูเพศชายทำให้การจัดการอารมณ์ของเพศหญิง ทำได้ดีกว่าครูเพศชาย ครูที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน เพราะความฉลาดทางอารมณ์ของครูที่อายุมากกว่ามีความฉลาดทางอารมณ์มากกว่าครูที่มีอายุน้อย ด้วยวุฒิภาวะและประสบการณ์ทำให้บริหารจัดการอารมณ์ตนเองได้ดี ครูที่มีสถานภาพครูที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน เพราะครูที่สถานภาพโสดกับครูที่สถานภาพสมรสมีภาระที่จะต้องดูแลครอบครัวแตกต่างกัน ครูที่นับถือศาสนาที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันเพราะโดยส่วนมากครูนับถือศาสนาพุทธ ซึ่งศาสนาพุทธมีวัดโบราณสถานให้สักการะบูชามาก มีทุกตำบลทุกหมู่บ้านต่างจากอิสลามซึ่งมีสถานที่ให้เคารพบูชาน้อยมาก ครูที่มีวิทยฐานะแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน เพราะวิทยฐานะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ครูที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีวิทยฐานะที่สูงขึ้น เงินตอบแทนวิทยฐานะก็สูงขึ้นก็ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของครูที่ดีขึ้นอีกด้วย ครูที่สังกัดกลุ่มสาระที่แตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูบางคนจบไม่ตรงสาขาวิชาเอก และสอนนักเรียนไม่ตรงวิชาเอกที่เรียนจบมา ทำให้การสอนนักเรียนอาจจะไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ครูเกิดความเครียด จึงอาจจะส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ครูที่สังกัดกลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันซึ่งในสถานศึกษา มีการแบ่งกลุ่มงานในสถานศึกษา 4 กลุ่มงาน การบริหารงานวิชาการมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันกับกลุ่มงานบริหารงานบุคคล ซึ่งงานวิชาการเป็นหัวใจหลักในสถานศึกษา ซึ่งถือเป็นกลุ่มสาระที่ส่งผลกระทบต่อผลการเรียนของนักเรียนให้ความสำคัญกับผลการเรียนเป็นหลัก เป้าหมายคือให้ความรู้แก่ผู้เรียนมากที่สุด กลุ่มงานบริหารงานวิชาการขอบเขตงาน คือการจัดตารางเรียน ตารางสอน การสร้างและปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษา รวมทั้งการประมวลผลการเรียนของนักเรียน ซึ่งเป็นกลุ่มงานที่สำคัญมากในสถานศึกษา ครูกลุ่มงานงบประมาณมีความเครียดในการทำงาน เพราะงานงบประมาณต้องคำนวณตัวเลขด้านการเงิน การบัญชี การทำพัสดุ ครุภัณฑ์ จัดเก็บเงินสถานศึกษาโดยละเอียด ซึ่งครูที่สังกัดกลุ่มงานงบประมาณมีโอกาสทำงานผิดพลาดสูง และมีโทษทางวินัยสูง ครูที่สังกัดกลุ่มงานบริหารทั่วไปจะเป็นกลุ่มที่มีความเครียดน้อยที่สุดทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากภาระงานในหน้าที่จะเป็นเรื่องของการการดูแลอาคารสถานที่ และการจัดการความเรียบร้อยภายในโรงเรียนเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา วิทยฐานะ อายุงาน สังกัดกลุ่มงาน สังกัดกลุ่มสาระ มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข เป็นอย่างมาก ถือว่าเป็นความสำคัญในลำดับต้นๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้เรียน ครูจึงควรมีความตระหนัก ให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้เรียนและบรรยากาศในการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา เมื่อครูมีความฉลาดทางอารมณ์ก็จะส่งผลให้นักเรียนมีผลการเรียนที่ดีขึ้น และประสบความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมาย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและนักเรียน โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ด้วย เช่น รายได้ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2543). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- ชาปิยา สิมลา. (2563). *ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ณัฐพล วรณศรี. (2564). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการสำหรับครูผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษระดับมัธยมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(3), 78-91.
- ปกรณ รัตนทรัพย์ศิริ. (2564). ความมั่นคงทางอารมณ์ ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค การเสริมสร้างพลังอำนาจและความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 35(3), 155-173.
- วรลักษณ์ ชูกำเนิด. (2562). *ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลตามทัศนะของครู สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดสงขลา*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. 30(2), 186-201.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2551). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4. (2563). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563*. ม.ป.พ.
- อรรวรา ทิพย์กำพร, พัฒนาวดี พัฒนธาตุ และ ณรงค์ศักดิ์ หนูสอน. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารสุขศึกษา*, 43 (1) มกราคม – มิถุนายน 2563, 61-73.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

- Juan, F. R. (2016). Student Perceptions of the Role of Emotional Intelligence in College Success: A Phenomenological Study. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 1(3), 58-78.
- Kant, R. (2019). Emotional intelligence: A study on university students. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 13(4), 441-446.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 55.

แนวทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค
ในประเทศไทย

Social Media Marketing Guidelines for Consumer Product Venders
in Thailand

อุมารวรรณ วาทกิจ

Umarwan Watakit

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: Umarwan.wat@neu.ac.th

วันที่รับบทความ (Received)

27 มกราคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

24 กุมภาพันธ์ 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

5 มีนาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย และ 2) นำเสนอแนวทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคชาวไทยที่ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 284 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน-นักศึกษา ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าผ่าน Facebook โดยซื้อสินค้า 1-2 ครั้งต่อเดือน มูลค่าสินค้าต่อครั้งโดยเฉลี่ย 300-500 บาท และสินค้าที่ซื้อผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด คือ เครื่องแต่งกายและเครื่องประดับ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ สามารถสกัดตัวแปรสำคัญได้ 20 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 60.151 แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ คุณค่า ความสัมพันธ์ และประสบการณ์ นำเสนอเป็นแนวทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทย ประกอบไปด้วย 3 กระบวนการสำคัญ ได้แก่ การส่งมอบคุณค่า, การสร้างความสัมพันธ์ และการสร้างประสบการณ์ลูกค้า

คำสำคัญ: การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์, สื่อสังคมออนไลน์, สินค้าอุปโภคบริโภค

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to analyze marketing factors affecting consumer goods purchases via social media of consumers in Thailand, 2) to present the

social media marketing guidelines for consumer products vendors in Thailand. The sample group was 284 of Thai consumers who bought consumer products through social media. The research instrument was an online questionnaire. The statistics used for analyzing data were mean, percentage, standard deviation and exploratory factor analysis. The results showed that the majority of the samples was female, aged 20-29 years old. Most of them were students and bought products through Facebook for 1-2 times a month with average amount per time of 300-500 baht. The products purchased through social media were apparel and accessories. The results of the analysis of factors affecting the decision to purchase consumer products through social were found to be able to be extracted with the total number of 20 important variables which could be explained with variance at 60.151 percent, and those were divided into 3 important components including value, relationship and experience. Therefore, the social media marketing guidelines for consumer product vendors in Thailand comprised three key processes: delivering value, creating relationships and creating customer experience.

Keywords: Social Media Marketing, Social Media, Consumer Product

บทนำ

ช่องทางออนไลน์เป็น “ทางรอด” ของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ได้เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ส่งผลให้มีมาตรการล็อกดาวน์ที่จำกัดการเดินทางและการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนเปลี่ยนไปใช้ช่องทางออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การเรียนหนังสือ รวมไปถึงเกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของประชาชนทุกเพศทุกวัย เป็นผลให้ E-commerce เติบโตอย่างก้าวกระโดด (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2021) จากรายงานสถิติ Thailand Digital Stat 2021 (We Are Social, 2021) พบว่า คนไทยซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น 42.8% เมื่อเทียบกับปีก่อน ในปี 2021 คนไทยช้อปปิ้งออนไลน์เป็นอันดับ 4 ของโลก โดยคนไทยซื้อของใช้เข้าบ้านทางออนไลน์มากเป็นอันดับ 1 ของโลก และจากการสำรวจจำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประเทศไทย มีจำนวน 55 ล้านแอดเคาน์ เพิ่มขึ้นจากปี 2020 ถึง 5.8% และมีการซื้อสินค้าผ่านช่องทางพาณิชย์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพิ่มขึ้น 56% (Ms.นงยู, 2021) และมีแนวโน้มที่จะกลายเป็นความเคยชินจนกลายเป็นความปกติใหม่ “New Normal” ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคต่อไป จึงทำให้สื่อสังคมออนไลน์กลายเป็นตลาดใหญ่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการในการนำเสนอสินค้าและบริการในยุคที่ต้องเผชิญกับโรคระบาด Covid-19 อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ผู้ประกอบการออนไลน์ทุกคนจะประสบความสำเร็จจากการขายสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การตลาดในยุคที่ผู้บริโภคเป็นผู้ควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ขาย ทำให้การนำเสนอสินค้าอย่างเดียวยังไม่

สามารถทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ ผู้ขายจึงควรศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจและตัดสินใจซื้อในที่สุด

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้บริโภคมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมากมาย ส่งผลให้พฤติกรรม การซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องทำความเข้าใจและปรับกระบวนการทางการตลาดเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยด้านการตลาดด้วยแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 4Es และกระบวนการทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับสินค้าอุปโภคบริโภคซึ่งเป็นกลุ่มสินค้าที่ได้รับความนิยมในการซื้อมากที่สุด เพื่อนำเสนอแนวทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้ประกอบการให้สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางการตลาดที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจด้านการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

สื่อสังคมออนไลน์ หรือที่เรียกกันว่า โซเชียลมีเดีย หมายถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสื่อกลางที่ช่วยให้ประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการสร้างและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านอินเทอร์เน็ต โดยบริษัทที่ให้บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, Instagram, Line และ Tiktok เป็นต้น (Phuchong, 2019) เมื่อสื่อสังคมออนไลน์ได้รับความนิยม มีจำนวนของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้นและถูกใช้เป็นช่องทางสำคัญในการติดต่อสื่อสาร จึงทำให้เกิดแนวคิดการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing) ซึ่งเป็นการตลาดทางอินเทอร์เน็ตรูปแบบหนึ่งที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อสร้างการสื่อสารทางการตลาดในการเข้าถึงเป้าหมายของแบรนด์ การตลาดบนสื่อสังคมออนไลน์ครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้วิดีโอและรูปภาพเพื่อแบ่งปันเนื้อหาเพื่อการตลาดเป็นหลัก สามารถสร้างกระแสใหม่ที่เติบโตอย่างรวดเร็วในรูปแบบที่ธุรกิจสามารถสร้างได้อย่างง่ายดาย และสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ Kaur (2016 อ้างถึงใน

Phuchon, 2019)

ส่วนประสมทางการตลาด 4Es

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 4Ps (Product, Price, Place, Promotion) ถูกนำเสนอ โดย E. Jerome McCarthy ในปี 1960 (Poulou, 2018) เป็นกลยุทธ์ที่เน้นผลิตภัณฑ์ (Product Centric) ถูกทำให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายในปี 1967 เมื่อ Prof. Philip Kotler นำมาเขียนไว้ในหลักสือหลักการตลาดของเขา

ต่อมาในปี 2010 Prof. Philip Kotler ได้นำเสนอแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 4Cs ไว้ในหนังสือ Marketing 3.0 (Kotler, Kartajaya, and Setiawan 2010) เสนอมุมมองด้านการตลาด จาก 4Ps เป็น 4Cs (Consumer, Cost, Convenience, Communication) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนมุมมองจากผลิตภัณฑ์เป็นผู้บริโภค (Customer Centric) มีแนวคิดการตลาดมุ่งเน้นการส่งมอบคุณค่าให้กับผู้บริโภค ปัจจุบันก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้ผู้บริโภคกลายเป็นผู้ควบคุมกิจกรรมทางการตลาด ต้องการการตอบสนองส่วนบุคคล ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์มีความคงอยู่เป็น นานา ไม่ใช่ ปี โดยมีระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) เป็นการรวมกลุ่มของธุรกิจลักษณะไม่มีโครงสร้าง มีลักษณะความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว และมีการสนทนาแบบตัวต่อตัว (Fetherstonhaugh, 2018) เมื่อพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนอันเป็นผลจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น Brian Fetherstonhaugh ได้นำเสนอกรอบการทำงานทางการตลาดใหม่ทดแทน 4Ps ด้วยหลักการตลาดออนไลน์ยุคใหม่ ได้แก่ 4Es เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลได้

Brian Fetherstonhaugh ประธานและซีอีโอของ Ogilvy One Worldwide เอเจนซีระดับโลก ภายใต้เครือ WPP ได้สนับสนุนการเปลี่ยนส่วนประสมการตลาดแบบดั้งเดิม "4Ps" ด้วยรูปแบบสมัยใหม่ "4Es" ปรับมุมมองทางการตลาดจากฝั่งผลิตภัณฑ์ ไปที่เน้นการสื่อสารจากฝั่งลูกค้าในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด การเปลี่ยนแปลงนี้เกิดจากการศึกษาประสบการณ์ของผู้บริโภคซึ่งจะทำให้สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคได้ครอบคลุมและเหมาะสมยิ่งขึ้น ส่วนส่วนประสมทางการตลาด "4Es" ประกอบด้วย Experience, Exchange, Everywhere และ Evangelism (Fetherstonhaugh, 2018) อธิบายได้ดังนี้

จาก ผลิตภัณฑ์ (Product) สู่ ประสบการณ์ (EXPERIENCE)

เป็นการเปลี่ยนแนวคิดจากตัวผลิตภัณฑ์ นำเสนอคุณสมบัติ ผลประโยชน์ของผู้บริโภคจะได้รับ และส่งเสริมสิ่งนี้ซ้ำแล้วซ้ำเล่าสู่กลุ่มเป้าหมาย เปลี่ยนไปเป็นการให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของลูกค้า โดยการศึกษาการเดินทางของลูกค้าในการซื้อสินค้า (Customer Journey) เพื่อทำความเข้าใจเส้นทางในการเข้าถึงสินค้า อิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ช่องทางและเวลาในการสั่งซื้อ ไปพฤติกรรมหลังการสั่งซื้อ เพื่อเปลี่ยนการตลาดที่เน้นตัวสินค้าเป็นการนำเสนอโปรแกรมทางการตลาดที่สามารถทำสิ่งอัศจรรย์ได้ เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

จาก ราคา (Price) สู่ การแลกเปลี่ยนคุณค่า (Exchange)

แนวคิดดั้งเดิมนักการตลาดหลายๆ คน ให้ความสำคัญกับต้นทุน การลดต้นทุนให้สามารถรักษาราคาเพื่อการแข่งขันได้ แต่ในสถานการณ์ปัจจุบัน นักการตลาดต้องตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งที่จะเสนอให้กับผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคยินดีที่จะแลกเปลี่ยนความสนใจ การมีส่วนร่วม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลของพวกเขา เมื่อสิ่งนี้นำเสนอนั้นทำให้ผู้บริโภครู้สึกถึงความคุ้มค่าตามความคาดหวัง

จาก สถานที่ (Place) สู่ การเข้าถึง (Everywhere)

การตลาดยุคดิจิทัลได้ลดความสำคัญของสถานที่ทางกายภาพ เนื่องจากผู้บริโภคสามารถสร้างเส้นทางของตัวเองในการเข้าถึงสินค้าและบริการ นักการตลาดจึงต้องพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสื่อใหม่และ

ช่องทางใหม่ และผสมผสานช่องทางนั้นๆ ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมทั้งช่องทางในการติดต่อสื่อสารหลายแพลตฟอร์ม ระบบการชำระเงินที่เชื่อถือได้ และการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว เพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดี ส่งผลให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

จาก การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สู่ การสร้างความสัมพันธ์ (Evangelism)

ตลอดประวัติศาสตร์การตลาดส่วนใหญ่ “การส่งเสริมการตลาด” คือ เครื่องมือสำคัญของการแข่งขัน แต่แนวคิด “Evangelism” หมายถึง ค้นหาความหลงใหลในแบรนด์ สร้างแรงบันดาลใจให้กับลูกค้าด้วยความหลงใหลนั้น ด้วยการสร้างประสบการณ์ที่สร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้บริโภค ให้พวกเขามีส่วนร่วมกับแบรนด์ สร้างความผูกพันจนกลายเป็น “สาวก” และแบ่งปันความประทับใจของพวกเขากับคนอื่น ๆ ผ่านช่องทางปาก-ต่อ-ปาก หรือ การแบ่งปันผ่านสื่อสังคมออนไลน์

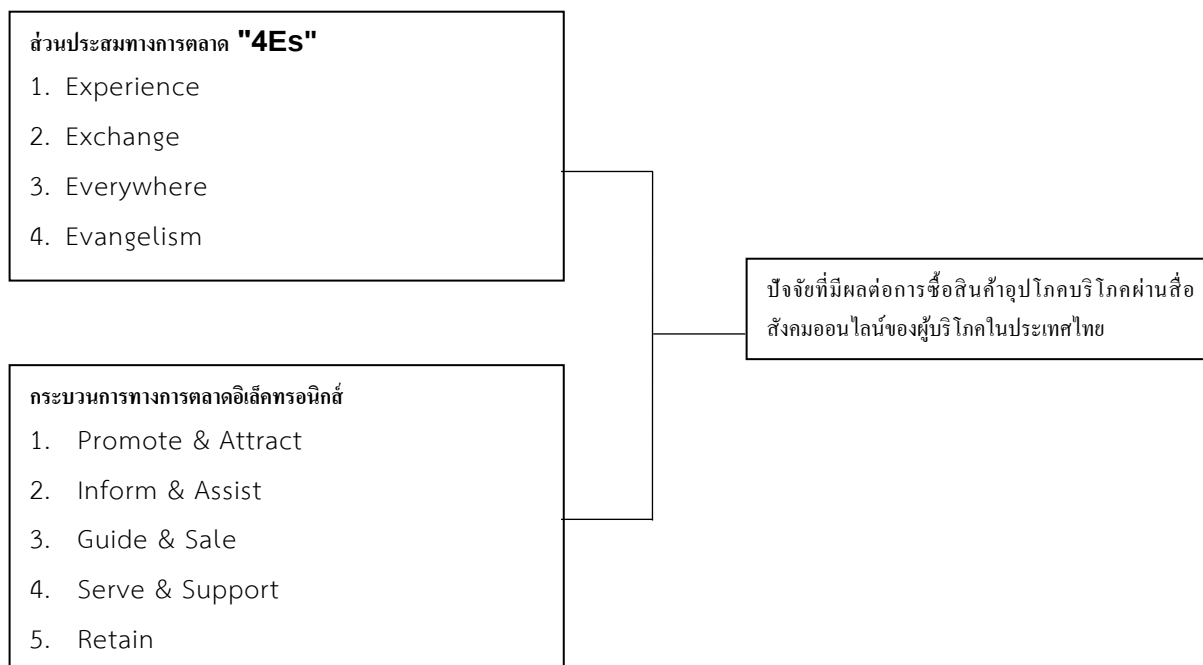
ส่วนประสมทางการตลาด “4Es” เป็นแนวคิดที่ปรับจากการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และปรับกระบวนการให้แบรนด์เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของพวกเขา ด้วยการนำเสนอคุณค่าและประสบการณ์ที่ดี สร้างความผูกพัน เพื่อให้แบรนด์เข้าไปอยู่ในใจของผู้บริโภคในที่สุด

กระบวนการทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์

Schwede (2006) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อสินค้าออนไลน์ ตั้งแต่การเลือกซื้อสินค้า การตัดสินใจซื้อ และการกลับมาซื้อซ้ำ สามารถกำหนดเป็นกระบวนการทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ 1) การส่งเสริมการตลาดและการดึงดูดความสนใจ (Promote & Attract) เป็นการกระตุ้นความสนใจของผู้บริโภคซึ่งอาจกำลังมองหาสินค้าหรือบริการนั้นอยู่แล้ว หรือ ผู้ที่ยังไม่ได้มีความสนใจ กิจกรรมในขั้นตอนนี้ เป็นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ 2) การให้ข้อมูลและการช่วยเหลือ (Inform & Assist) เมื่อผู้บริโภคสนใจสินค้าหรือบริการ จะทำการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม กิจกรรมในขั้นตอนนี้ คือ การนำเสนอข้อมูลสินค้าหรือบริการให้เพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อ รวมถึงจัดเตรียมช่องทางในการติดต่อสอบถามได้ 3) การให้คำแนะนำและการขายสินค้า (Guide & Sale) เป็นกระบวนการส่งซื้อสินค้าของลูกค้า ผู้ขายจะต้องจัดเตรียมขั้นตอนและให้คำแนะนำในการซื้อสินค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าได้สะดวกรวดเร็ว 4) การให้บริการและสนับสนุน (Serve & Support) เป็นกระบวนการหลังการขาย ตั้งแต่เป็นการติดตามการสั่งซื้อสินค้าไปจนกระทั่งสินค้าถึงมือลูกค้า รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการ และ 5) การรักษาลูกค้า (Retain) เป็นกระบวนการในการติดต่อกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสนอโปรโมชั่น หรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ เพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยขึ้นโดยเชื่อมโยงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค ด้วยการนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 4Es และกระบวนการทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ตั้งแต่กระบวนการเข้าถึงสินค้าและบริการ การพิจารณาตัวเลือกและตัดสินใจซื้อ ไปจนถึงกระบวนการหลังการซื้อสินค้า จะทำให้ผู้ประกอบการได้แนวคิดในการดำเนินการทางการตลาดผ่านสื่อสังคม

ออนไลน์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอแนวคิดนี้มาวิเคราะห์ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย เพื่อนำเสนอแนวทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางที่สำคัญทางการตลาดในปัจจุบัน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรของการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคชาวไทยที่ซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น จึงคำนวณจากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (ฮานินท์ ศิลป์จารุ, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ระหว่างเดือน สิงหาคม-ตุลาคม 2564 ได้แบบสอบถามตอบกลับจำนวน 284 ตัวอย่าง คิดเป็น 73.96% โดยอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางเว็บไซต์หรืออินเทอร์เน็ต (Web Based Questionnaire) ที่ค่าเฉลี่ยขั้นต่ำ ร้อยละ 50 เป็นค่าที่ยอมรับได้ (นิสาชล รัตนมณี และ ประสพชัย พสุนนท์, 2019) และเมื่อพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างกับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ควรมีอย่างน้อย 200 ตัวอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งความมั่นคงในการวิเคราะห์ปัจจัย Thompson (2004 อ้างถึงใน Siddiqui, 2013) ดังนั้น แบบสอบถามตอบกลับจำนวน 284 ตัวอย่าง จึงมีความเหมาะสมสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้บริการ ความถี่ในการซื้อสินค้าต่อเดือน ราคาสินค้าโดยเฉลี่ยและประเภทสินค้า ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตัวเลือก (Checklist)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาด 4Es ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านโซเชียลมีเดีย ตามแนวคิดของ Brian Fetherstonhaugh ประกอบด้วย ประสบการณ์ (Experience) 5 คำถาม, การแลกเปลี่ยนคุณค่า (Exchange) 3 คำถาม, เข้าถึงผู้บริโภค (Everywhere) 4 คำถาม, และ สร้างความสัมพันธ์ (Evangelism) 3 คำถาม ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของกระบวนการทางการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านโซเชียลมีเดีย ตามแนวคิดของ Mike Schwede ประกอบด้วย การส่งเสริมการตลาดและการดึงดูดความสนใจ (Promote & Attract) 4 คำถาม, การให้ข้อมูลและการช่วยเหลือ (Inform & Assist) 4 คำถาม, การให้คำแนะนำและการขายสินค้า (Guide & Sale) 4 คำถาม, การให้บริการและสนับสนุน (Serve & Support) 3 คำถาม และ การรักษาลูกค้า (Retain) 4 คำถาม ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหา ภาษา ความหมาย โครงสร้าง รวมถึงความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษา และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีของครอน บาค (Cronbach) จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงทั้งฉบับเป็น 0.95

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยวิธี Principal Component Analysis และใช้วิธีหมุนแกนออร์โธโกนอลแบบวาริมักซ์ (Varimax Orthogonal Rotation) เพื่อสกัดตัวแปรที่ไม่สำคัญออกไป สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกตัวแปรสำคัญจากองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกิดจากการหมุนแกน คือ ตัวแปรของแต่ละองค์ประกอบจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficients) ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป (มีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป) จึงจะถือว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญจริง ๆ โดยเลือกองค์ประกอบที่มีตัวแปรไม่น้อยกว่า 3 ตัวขึ้นไป จึงจะถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญ (สุทธนู ศรีไสย์, 2551)

สรุปผลการวิจัย

สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.5 มีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.8 ประกอบอาชีพพนักงานเรียน-นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ

ข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าผ่าน Facebook คิดเป็นร้อยละ 72.5 ซื้อสินค้า 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 42.6 มูลค่าสินค้าต่อครั้งโดยเฉลี่ย 300-500 บาท คิดเป็น ร้อยละ 44.7 สินค้าที่ซื้อผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ มากที่สุด คือ เครื่องแต่งกายและเครื่องประดับ คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาคือ ของใช้ในบ้านหรือตกแต่งบ้าน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยวิธี Principal Component Analysis และใช้วิธีหมุนแกนอโรโกนอลแบบวาริแมกซ์ (Varimax Orthogonal Rotation) ผลจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดความเพียงพอของข้อมูลการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวัดแบบ ไกเซอร์ เมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ 0.922 ซึ่งเข้าใกล้หนึ่ง แสดงว่าเทคนิค Factor Analysis เหมาะสม โดยได้ค่า Total Eigen Value มากกว่า 1 ได้จำนวน 5 องค์ประกอบหลัก สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 60.151 (ดังแสดงในตารางที่ 1) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficients) ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป และเลือกองค์ประกอบที่มีตัวแปรไม่น้อยกว่า 3 ตัวขึ้นไป สามารถสรุปปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย ได้ 20 ปัจจัย แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ (ดังแสดงในตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 ผลการสกัดปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย แสดงค่า Total Variance Explained

Component	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.708	37.376	37.376
2	3.964	11.658	49.034
3	1.355	3.986	53.020
4	1.304	3.836	56.856
5	1.120	3.295	60.151

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ถูกเลือกเพื่อใช้ในการนำเสนอแนวทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทย

ปัจจัย	Factor Loading		
	1	2	3
V20-การนำเสนอข้อมูลสินค้าที่ ชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย	.628		
V23-การจัดหมวดหมู่สินค้าช่วยให้ค้นหาได้ง่าย	.669		
V27-สามารถซื้อสินค้าได้ในแพลตฟอร์มเดียว โดยไม่ต้อง Link ไปแพลตฟอร์มอื่น	.739		
V29-มีคำอธิบายการใช้ และการดูแลสินค้า	.755		
V28-มีช่องทางในการติดต่อผู้ขายที่สะดวก รวดเร็ว	.773		
V30-มีการแจ้งสถานะความก้าวหน้าของการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้า	.780		
V25-มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดส่งและการรับประกันสินค้า	.783		
V24-มีขั้นตอนการซื้อที่ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	.818		
V26-มีรูปแบบการชำระเงินที่เชื่อถือได้หลายช่องทาง	.826		
V15-ท่านรู้สึกดี เมื่อผู้ขายส่งข้อความถึงท่านเป็นส่วนตัว		.606	
V33-มีการสร้างชุมชนกลุ่มแฟนคลับของสินค้าที่ท่านซื้อ		.638	
V34-มีข้อเสนอพิเศษสำหรับท่านในเทศกาลต่าง ๆ		.655	
V3-มีการแนะนำสินค้าของร้านในช่องทางส่วนตัวของท่านสม่ำเสมอ		.669	
V14-ท่านมักจะซื้อสินค้าจากผู้ขายที่ส่งโปรโมชั่นถึงท่านเป็นประจำในช่องทางส่วนตัว		.720	
V17-การถ่ายทอดสด (Live) ดึงดูดความสนใจของท่าน		.721	
V19-การได้เห็นประชาสัมพันธ์บนโซเชียลมีเดียบ่อยๆ ดึงดูดความสนใจของท่าน		.733	
V18-โปรโมชั่นที่นำเสนอบนโซเชียลมีเดียดึงดูดความสนใจของท่าน		.781	
V2-ท่านมองหาสินค้าแปลกใหม่ มีให้เลือกหลากหลาย			.600
V31-มีการเก็บข้อมูลของท่านเพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อครั้งต่อไป			.605
V4-ท่านได้รับความบันเทิงจากประสบการณ์แปลกใหม่จากการซื้อสินค้าผ่านโซเชียลมีเดีย			.653

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อนำเสนอแนวทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อสกัดปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย สามารถแบ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ ผู้วิจัยได้พิจารณาปัจจัยที่สัมพันธ์กัน และกำหนดชื่อให้กับองค์ประกอบที่ได้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การส่งมอบคุณค่า (Delivering Creation) ปัจจัยสำคัญในองค์ประกอบนี้ ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลสินค้าคำอธิบายการใช้และการดูแลสินค้า รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดส่งและการรับประกันสินค้าที่ ชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย มีการจัดหมวดหมู่สินค้าช่วยในการค้นหา มีขั้นตอนการซื้อที่ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน สามารถซื้อสินค้าได้ในแพลตฟอร์มเดียว โดยไม่ต้อง Link ไปแพลตฟอร์มอื่น มีรูปแบบการชำระเงินที่เชื่อถือได้หลายช่องทาง มีช่องทางในการติดต่อผู้ขายที่สะดวก รวดเร็ว และมีการแจ้งสถานะความก้าวหน้าของการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้า

องค์ประกอบที่ 2 การสร้างความสัมพันธ์ (Creating Relationship) ปัจจัยสำคัญในองค์ประกอบนี้ ได้แก่ การติดต่อลูกค้าในช่องทางส่วนตัวอย่างสม่ำเสมอ มีการนำเสนอโปรโมชั่น และการถ่ายทอดสด (Live)

เพื่อดึงดูดความสนใจในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ มีข้อเสนอพิเศษสำหรับท่านในเทศกาลต่าง ๆ และมีการสร้างชุมชนกลุ่มแฟนคลับบนสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการมีส่วนร่วม

องค์ประกอบที่ 3 การสร้างประสบการณ์ (Creating Experience) ปัจจัยสำคัญในองค์ประกอบนี้ได้แก่ การจัดหาเสนอสินค้าแปลกใหม่ หลากหลาย การเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อครั้งต่อไป และการจัดประสบการณ์แปลกใหม่ในการซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้การซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นการสร้างความบันเทิงให้กับลูกค้า

ผู้วิจัยนำเสนอแนวทางทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบสำคัญ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 2 แนวทางทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทย

จากภาพที่ 1 ผู้วิจัยนำเสนอแนวทางทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 3 กระบวนการทางการตลาด อธิบายได้ดังนี้

1. การส่งมอบคุณค่า (Delivering Value) เป็นการเตรียมกระบวนการทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีความน่าเชื่อถือ ด้วยการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คำอธิบายการใช้งาน ข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ ระบบการชำระเงินที่เชื่อถือได้ มีช่องทางในการติดต่อกับผู้ขาย การติดตามสถานะการจัดส่งสินค้า รวมถึงการให้ความช่วยเหลือต่างๆ กระบวนการนี้จะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ทำให้เกิดความไว้วางใจและกลับมาซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง

2. การสร้างความสัมพันธ์ (Creating Relationship) เป็นกระบวนการทางการตลาดเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า ด้วยการติดต่อลูกค้าในช่องทางส่วนตัวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำเสนอโปรโมชั่น หรือข้อเสนอพิเศษ จัดกิจกรรมเพื่อดึงดูดความสนใจในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการสร้างชุมชนกลุ่มแฟนคลับบนสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการมีส่วนร่วม

3. การสร้างประสบการณ์ (Creating Experience) เป็นกระบวนการในการทำให้การสั่งซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ด้วยการนำเสนอสินค้าแปลกใหม่ หลากหลาย รวมถึงการจัดประสบการณ์แปลกใหม่ในผ่านกระบวนการสั่งซื้อสินค้า เพื่อให้การสั่งซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นความบันเทิงให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจและบอกต่อในที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน-นักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าผ่าน Facebook โดยซื้อสินค้า 1-2 ครั้งต่อเดือน มูลค่าสินค้าต่อครั้งโดยเฉลี่ย 300-500 บาท และสินค้าที่ซื้อผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด คือ เครื่องแต่งกายและเครื่องประดับ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่สำรวจพฤติกรรมการใช้จ่ายออนไลน์ ในช่วงเดือน มกราคม-มีนาคม 2564 พบว่า สินค้าที่นิยมซื้อออนไลน์มากที่สุด คือ สินค้ากลุ่มเครื่องแต่งกายและเครื่องประดับ (กระทรวงพาณิชย์, 2564)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย พบว่า มีองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การส่งมอบคุณค่า (Delivering Value) ปัจจัยสำคัญในองค์ประกอบนี้ ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย เกี่ยวกับสินค้า การรับประกันสินค้า และการจัดส่งสินค้า มีการจัดหมวดหมู่สินค้าช่วยในการค้นหา มีขั้นตอนการซื้อที่ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน สามารถซื้อสินค้าได้ในแพลตฟอร์มเดียว มีรูปแบบการชำระเงินที่เชื่อถือได้ มีช่องทางในการติดต่อผู้ขายที่สะดวก รวดเร็ว และมีการแจ้งสถานะความก้าวหน้าของการสั่งซื้อ-จัดส่งสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharma & Thakur (2020) ที่พบว่า ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เนื่องจากมีขั้นตอนการสั่งซื้อง่ายและมีหลายช่องทางให้เลือก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐมน กัสปะ และ วิฑิตาธิ์ ศิริมงคล (2564) พบว่า ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าจาก เฟสบุ๊ก เนื่องจากในมีสินค้าที่ทันสมัยในกระแสนิยม มีสินค้าหลากหลายประเภท และมีสินค้าตรงกับความต้องการ รวมไปถึงในเฟสบุ๊กสามารถพบเห็นสินค้าเฉพาะกลุ่มหรือสินค้าแปลกใหม่ มีรูปแบบการนำเสนอสินค้าเป็นหมวดหมู่ ตรงกับความต้องการค้นหาและเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดาพร พิทักษ์, สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์, บัณฑิต นิรันดร์ และ ธนพล ก่อฐานะ (2563) ที่พบว่า คุณค่าที่ส่งมอบโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

2. การสร้างความสัมพันธ์ (Creating Relationship) ปัจจัยสำคัญในองค์ประกอบนี้ ได้แก่ การติดต่อลูกค้าในช่องทางส่วนตัวอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำเสนอโปรโมชั่นหรือข้อเสนอพิเศษในเทศกาลต่าง ๆ รวมถึงการถ่ายทอดสด (Live) เพื่อดึงดูดความสนใจในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ และมีการสร้างชุมชนกลุ่มแฟนคลับบนสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับ Bhardwaj (2020) ที่ศึกษาผลกระทบของการตลาดดิจิทัลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค พบว่า การนำเสนอประโยชน์ในรูปแบบของส่วนลด บัตรกำนัล หรือเงินคืน

ดึงดูดใจผู้บริโภคได้มากทำให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Delanoy (2020) ที่พบว่า การสื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้ทราบความต้องการของลูกค้า สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ สร้างความไว้วางใจ และช่วยให้สามารถบริหารจัดการการเล่าเรื่องบอกต่อของลูกค้าได้

3. การสร้างประสบการณ์ (Creating Experience) ปัจจัยสำคัญในองค์ประกอบนี้ ได้แก่ การนำเสนอสินค้าแปลกใหม่ หลากหลาย และการจัดประสบการณ์แปลกใหม่ในการซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้การซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นการสร้างความบันเทิงให้กับลูกค้า รวมถึงจัดเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อครั้งต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saranrom, Ouparamai and Saransom (2021) ที่พบว่า การค้าปลีกในระบบเศรษฐกิจแบบใช้ประสบการณ์จะประสบความสำเร็จจากวิธีการขาย ไม่ใช่สิ่งที่ขาย และการแสดงให้เห็นถึงคุณค่าที่แท้จริง จะเป็นการมอบประสบการณ์โดยรวมที่ดีเพื่อแปลเป็นความภักดีต่อแบรนด์ตลอดชีวิต

ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาใช้ในการนำเสนอแนวทางการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์สำหรับผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในประเทศไทย ประกอบไปด้วย 3 กระบวนการสำคัญ ได้แก่ 1) การส่งมอบคุณค่า (Delivering Creation) กระบวนการนี้จะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการ เมื่อได้รับคุณค่าที่ตรงตามความคาดหวังจะทำให้เกิดความไว้วางใจและกลับมาซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ การส่งมอบคุณค่าตลอดการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) 2) การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (Creating Relationship) เป็นกระบวนการทางการตลาดเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า ผ่านการส่งมอบคุณค่าตามความคาดหวัง มีการติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วม เป็นการเปลี่ยนจากคนแปลกหน้าให้เป็นคนคุ้นเคย สร้างความภักดีนำไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดชีวิต และ 3) การสร้างประสบการณ์ลูกค้า (Creating Experience) เป็นกระบวนการในการส่งมอบประสบการณ์แปลกใหม่ผ่านกระบวนการสั่งซื้อสินค้า การส่งมอบคุณค่า และการสร้างความสัมพันธ์ ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและยินดีบอกต่อเชิงบวกในที่สุด ประสบการณ์ลูกค้าจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จของธุรกิจในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้จำหน่ายสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ควรให้ความสำคัญกับจัดระบบการขายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า ด้วยการเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า/บริการ ให้ครบถ้วน มีการจัดหมวดหมู่เพื่อให้สามารถค้นหาได้สะดวก รวมถึงแสดงเงื่อนไขต่างๆ เช่น การชำระเงิน การจัดส่งสินค้า หรือการบริหารหลังการขาย ให้ชัดเจน พร้อมทั้งช่องทางในการติดต่อกับผู้ขาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าได้สะดวก รวดเร็ว เป็นการส่งมอบคุณค่า และประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

2. ผู้จำหน่ายสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้วยการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อความสะดวกในการกลับมาซื้อสินค้าคราวต่อไป และเพื่อใช้ใน

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการซื้อซ้ำ ควรมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านช่องทางส่วนตัวเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้าและกระตุ้นให้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยคราวต่อไป

1. ควรนำตัวแปรใหม่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาอิทธิพลที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือในเชิงวิชาการ
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในภาพรวม โดยไม่ได้เจาะจงแพลตฟอร์มใด ดังนั้น สำหรับการวิจัยคราวต่อไป ควรศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าในแต่ละแพลตฟอร์มที่มีลักษณะการใช้งานที่ต่างกัน จะช่วยให้สามารถเสนอแนวทางการตลาดที่เหมาะสมในแต่ละแพลตฟอร์มได้
3. พฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในแต่ละช่วงวัยจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในแต่ละช่วงวัย เพื่อให้สามารถเสนอแนวทางการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้บริโภคได้
3. ควรศึกษาทฤษฎีและแนวคิดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการกำหนดแนวทางการดำเนินการทางการตลาดบนสื่อสังคมออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์. (2564). *พาณิชย์เผย โควิดดันยอดซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้น 0.45 เท่า*. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2564, จาก https://www.price.moc.go.th/price/fileuploader/file_admin_sum/news_survey-042564.pdf.
- ณฐมน กัสปะ และ ฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2564). ส่วนประสมทางการตลาด 4C's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (เฟสบุ๊ก) ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1). [อิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2564, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/246187>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: บิสมิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นิสาชล รัตนมณี และ ประสพชัย พสุนนท์. (2019). อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 13(3). [อิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2564, จาก http://www.thonburi-u.ac.th/journal/Document/13-3/Journal_13_3_16.pdf.

- ลดภาพ พิทักษ์, สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์, บัณฑิต ผังนิรันดร์ และธนพล ก่อฐานะ. (2563). อิทธิพลของพฤติกรรมผู้บริโภค คุณค่าที่ส่งมอบ และการตลาดบนโลกดิจิทัล ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย: กรณีศึกษา ธุรกิจสมุนไพร. *สยามวิชาการ*, 21(37), 72-90.
- Ms.นกยูง. (2021). *เปิดทุกสถิติแบบม้วนเดียวจบ เช็กเทรนด์ Social – Live Commerce กับการชอปป การซื้อของคนไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2564, จาก <https://www.marketingoops.com/news/biz-news/social-and-live-commerce-trend-by-shopline-thailand>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2021). *e-Commerce ไทย ยุคหลัง COVID-19*. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2564, จาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Knowledge-Sharing/Perspective-on-Future-of-e-Commerce.aspx>
- สุทธนู ศรีไสย์. (2551). *สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bhardwaj, S.N. (2020). Digital Marketing—Its Impact on Consumer Buying Behavior. *Journal of Critical Reviews*, 7(10) . [Electronics]. Retrieved May 22, 2021, from <https://www.bibliomed.org/mnsfulltext/197/197-1606268464.pdf?1638590170>.
- Delanoy, N. (2020). *Social Media and Customer Engagement: Customer Relations in a Digital Era. (Dissertation, Doctor of Philosophy in Management, Walden University)* Retrieved May 22, 2021, from <https://scholarworks.Waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=9651&context=dissertations>.
- Fetherstonhaugh B. (2018). *THE 4PS ARE OUT, THE 4ES ARE IN*. Retrieved May 22, 2021, from <https://davidpaulcarter.com/wp-content/uploads/2018/08/four-es-of-marketing.pdf>.
- Kotler P., Kartajaya H., and Setiawan I. (2010). *Marketing 3.0 From Products to Customers to the Human Spirit*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Phuchong N. (2019). The Influence of Digital Marketing on Consumer Buying Decision of Industrial Machinery. (Independent Study, Master of Business Administration, Siam University). Retrieved May 22, 2020 from <https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2019/06/IMBA-2018-IS-The-influence-of-digital-marketing-on-consumer-buying-decision-of-industrial-machinery-compressed.pdf>
- Poulou, P. (2018). *FROM 4 P TO 4 E: RETHINKING THE MARKETING MIX*. Retrieved May 22, 2020, from <https://b October 22, 2020, aybridgedigital.com/from-4-ps-to-4-es-rethinking-the-marketing-mix/>.

- Saranrom, D., Ouparamai , W., and Saranrom, A. (2021). Business Management Strategies in the COVID-19 Situation. *The Journal of MCU Peace Studies*, 9(4). Retrieved November 2, 2021, from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/248497>.
- Schwede, M. (2006). *The structure of the e-marketing mix*. Retrieved December 21, 2020, from http://familieschwede.files.wordpress.com/2006/12/e-marketing_mix_schwede.pdf.
- Sharma, U. and Thakurm, K.S. (2020). A Study on Digital Marketing and its Impact on Consumers Purchase. *International Journal of Advanced Science and Technology*. 29(3). [Electronics]. Retrieved November 2, 2021, from <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/30970>.
- Siddiqui, K. (2013). Heuristics for Sample Size Determination in Multivariate Statistical Techniques. *World Applied Sciences Journal*, 27(2). Retrieved May 21, 2021, from [https://www.idosi.org/wasj/wasj27\(2\)13/20.pdf](https://www.idosi.org/wasj/wasj27(2)13/20.pdf).
- We Are Social. (2021). *Thailand Digital Stat 2021*. Retrieved May 21, 2021, from <https://datareportal.com/reports/digital-2021-july-global-statshot>.

การจัดทำบัญชีด้วยแอปพลิเคชัน สำหรับผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในยุคไทยแลนด์ 4.0
ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
Accounting – application Management with the Application for New
Entrepreneurs in Thailand 4.0 Era of Food Type Community Enterprises,
Mueang District, Khon Kaen Province

นฤมล อริยพิมพ์

Naruemol Ariyapim

หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: naruemol.ari@neu.ac.th

วันที่รับบทความ(Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
25 ธันวาคม 2564 5 มีนาคม 2565 6 มีนาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีแบบเดิมกับการทำบัญชีแบบใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือ วิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร 4 แห่ง โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้นำวิสาหกิจชุมชน และสมาชิก ชุมชนละ 2 คน รวม 8 คน

ผลการวิจัย จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน จากผู้ที่สามารถให้ความเข้าใจในข้อมูลของการวิจัยวิสาหกิจชุมชนพบว่า สภาพวิสาหกิจชุมชน ส่วนใหญ่มีสมาชิกในกลุ่ม 10-15 คน เป็นเพศหญิง มีรายได้หลักจากการทำการเกษตร รวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร โดยการระดมเงินทุนจากสมาชิกในกลุ่ม และสมาชิกมีความรู้พื้นฐานการใช้เทคโนโลยีด้านแอปพลิเคชัน เช่น LINE Facebook เป็นต้น และวิสาหกิจชุมชนประเภทอาหาร มีการจดบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่าย ไม่มีแบบฟอร์ม ไม่มีการควบคุมปริมาณสินค้า ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบันทึกบัญชีไม่มีความรู้ ขาดทักษะด้านบัญชี ส่วนใหญ่เป็นการจดบันทึกตามความเข้าใจ ไม่มีการนำตัวเลขมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจอื่น ๆ นอกจากนั้น ไม่ต้องการระบบบัญชีที่มีความซับซ้อน และไม่เห็นความสำคัญของการนำข้อมูลทางบัญชีมาประกอบการตัดสินใจ แต่เมื่อนำแอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์มาให้ทดลองใช้ พบว่า ด้านแบบฟอร์ม ด้านเนื้อหา มีความเข้าใจง่าย โดยแอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการให้กับวิสาหกิจชุมชนได้ โดยผู้วิจัยมีระบบการติดตามให้คำแนะนำ ช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง ระบบการติดตามจะ

เป็นไปตามบริบทของแต่ละวิสาหกิจชุมชน เพื่อพัฒนางานด้านบัญชีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น โดยประเมินจากการลดภาระงานด้านการบันทึกตัวเลขทางการเงินของชุมชน

คำสำคัญ : วิสาหกิจชุมชน, ความรู้ความเข้าใจ, การจัดทำบัญชีแอปพลิเคชัน, ผู้ประกอบการรุ่นใหม่

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the accounting conditions of the community enterprises in food category, in Muang District, Khon Kaen Province; 2) to assess the effectiveness of traditional bookkeeping, application-based accounting and income-expense freeware of the community enterprise group, food type, Muang District, Khon Kaen Province. The sample group was 4 types of community enterprises. The sampled in this research were as follows: community enterprise leaders and 2 members per community, total 8 people.

From in-depth interviews, the researcher used a semi-structured interview format. It was qualitative research with 8 key informants from those who could provide an understanding of the community enterprise research data. The result found that most of the community enterprise members were female which 10-15 members in the group. Their main income was from farming. They formed a food community enterprise group by raising funds from group members. The members had basic knowledge of using technology in applications such as LINE, Facebook, etc. There was a record of the income-expense account but no form and no quantity control. Those involved in accounting records had no knowledge and lack of accounting skills. Most of them took notes based on their understanding. No numbers were used to analyze the data to make other decisions. In addition, they did not need complex accounting systems and did not pay attention to the decision support of accounting information. However, when using the revenue and expenditure application of free software, it was found that in form, the content was easy to understand. Applications could be used to manage community businesses. The tracking system provides continuous help and advice. The tracking system was based on the background of enterprises and organizations in each community to improve efficiency and efficiency community financial records.

Keywords: community enterprise, knowledge and understanding,
accounting application management, new entrepreneurs

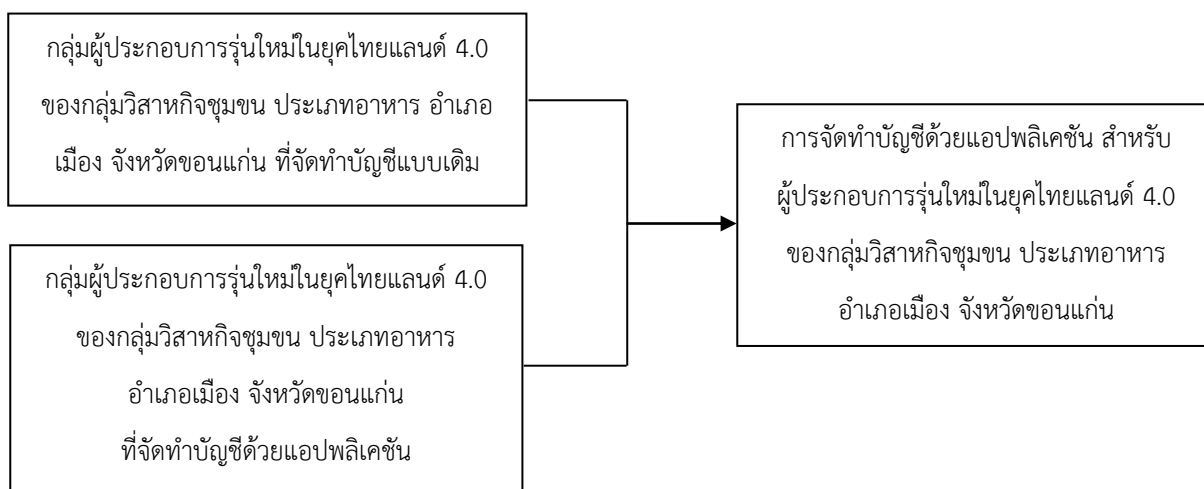
บทนำ

เมื่อพิจารณาการแข่งขันของธุรกิจที่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่สูงขึ้น เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยอุตสาหกรรมของประเทศไทยมักอยู่ในรูปแบบการผลิตสินค้าแบบเน้นปริมาณ (Mass Production) ไม่สามารถขับเคลื่อนพัฒนาต่อยอด หรือทัดเทียมกับนานาประเทศที่พัฒนาแล้ว ทั้งนี้การแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นนั้น เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างรวดเร็ว ทางออกที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง คือ การเสริมสร้างความสามารถทางนวัตกรรมและการสร้างความแข็งแกร่ง (ทิปิตี ทิพากรณ์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2560) สำหรับการประกอบวิสาหกิจชุมชนในยุคไทยแลนด์ 4.0 ตามแนวคิดของผู้ประกอบการรุ่นใหม่ซึ่งเป็นเสาหลักคำจุนเศรษฐกิจภายในประเทศ ซึ่งเกิดขึ้นจากความรวมกลุ่มของชาวบ้านในชุมชนพร้อมกับการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ไม่จำเป็นต้องอาศัยวิธีการผลิตที่ซับซ้อนมุ่งหวังเพียงตลาดในชุมชนก่อนในเบื้องต้น ในขณะที่พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 ยังช่วยหนุนเสริมการขับเคลื่อนวิสาหกิจชุมชน ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ (อุทัย ปริญญาสุทธินันท์, 2560)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนจำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะการจัดการบริหาร การวางแผนหรือการออกแบบผลิตภัณฑ์อย่างสร้างสรรค์ โดยมีภาครัฐทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานความช่วยเหลือ การที่จะส่งเสริมพัฒนาวิสาหกิจชุมชนจึงต้องมีการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการด้านปัจจัยการผลิต ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการจัดทำบัญชี เป็นต้น แต่ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ของการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชน คือ ปัญหาในด้านการจัดทำบัญชี เนื่องจากสมาชิกไม่มีการบันทึกรายได้ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีสมาชิกในกลุ่มบางรายไม่มีพื้นฐานในด้านการทำบัญชีจึงส่งผลกระทบต่อกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในการคำนวณรายได้ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อันเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้วิสาหกิจชุมชนหลายแห่งที่เกิดขึ้นประสบปัญหา (ชลลดา เหมะธูลิน, นฤมล ชินวงศ์ และยุทธนา จันทร์ปิตู, 2561) ศิริประภา ศรีวิโรจน์ และ กนกวรรณ เอี่ยมชื่น (2562) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับนักบัญชี ในยุค 4.0 วัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลในการเตรียมตัวหรือปรับตัวให้อยู่รอดได้อย่างยั่งยืนในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่านักบัญชีควรต้อง 1) เข้าใจการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี 2) ปรับทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี 3) เรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะใช้เทคโนโลยี 4) พัฒนาทักษะการสร้างเครือข่าย สอดคล้องกับศิริรัฐ โชติเวชการ (2560) การประยุกต์ใช้การบัญชีดิจิทัลก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประมวลผล ด้านความถูกต้องและเป็นข้อมูลปัจจุบัน ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ และด้านการเชื่อมโยงข้อมูลจากโปรแกรมอื่น ๆ รวมถึงธุรกิจจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานโดยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาเสริมในการปฏิบัติงานด้านบัญชีซึ่งจะเข้ามาช่วยในการจัดทำบัญชี วิเคราะห์ข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และยังสามารถนำเสนอสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กุสุมา คำพิทักษ์ และธัญการนต์ คชฤทธิ์, 2563) ดังนั้น การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยในแง่การเงินที่จัดทำนั้นมีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน สมบูรณ์ ซึ่งจะช่วยทำให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น (วริยา ปานปรุงและคณะ, 2561)

ประเทศไทยมีวิสาหกิจชุมชน จำนวน 88,996 แห่ง มีความหลากหลายในการดำเนินธุรกิจไม่ว่าเป็นประเภทการแปรรูปและผลิตภัณฑ์อาหาร ประเภทสิ่งทอ ประเภทเครื่องสาน เป็นต้น (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2560) ซึ่งวิสาหกิจชุมชนประเภทการแปรรูปและผลิตภัณฑ์อาหารจัดอยู่ 1 ใน 3 ของกลุ่มการผลิตที่มีจำนวนวิสาหกิจมากที่สุด มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำได้ทั้งการประสบความสำเร็จมากและครอบคลุมเกือบทุกประเภท แต่ในทางกลับกันนั้นวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดขอนแก่นยังประสบปัญหาของการลดจำนวนลงของวิสาหกิจชุมชน (กรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2562) สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2561) ยังได้กล่าวถึงการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในหลาย ๆ แห่ง พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน เช่น ด้านปัญหาการตลาด วิสาหกิจชุมชนไม่สามารถจำหน่ายได้หรือจำหน่ายได้ไม่มาก หรือมีการแข่งขันกับคู่แข่งรายใหญ่ ปัญหาด้านการเงินและการบัญชี วิสาหกิจชุมชนไม่มีความรู้ทางด้านบัญชีโดยตรง หรือขาดการใช้เทคโนโลยีมาดำเนินงาน เป็นต้น สำหรับจังหวัดขอนแก่นมีทั้งหมด 18 อำเภอ โดยวิสาหกิจชุมชนเฉพาะประเภทอาหาร จำนวน 41 แห่ง จากวิสาหกิจชุมชนทั้งหมด 3,146 แห่ง เรียงตามลำดับ 3 อันดับแรก ได้แก่ อำเภอกุเวียง จำนวน 14 แห่ง อำเภอน้ำพอง จำนวน 12 แห่ง และอำเภอเมือง จำนวน 4 แห่ง (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2560) จากการลงพื้นที่สำรวจวิสาหกิจชุมชน 3 อันดับแรก ของวิสาหกิจชุมชนประเภทอาหาร พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับวิสาหกิจชุมชนหลายประการ เช่น ปัญหาด้านการจัดทำบัญชี ปัญหาการขาดเทคโนโลยีมาดำเนินงาน โดยวิสาหกิจในอำเภอเมืองมีความพร้อมและสะดวกที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของวิสาหกิจชุมชนประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ทราบถึงการจัดทำบัญชีด้วยแอปพลิเคชัน สำหรับผู้ประกอบการในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยศึกษาด้านความรู้ความสามารถด้านจัดทำบัญชีและวิธีการบัญชีด้วยแอปพลิเคชัน โดยคาดหวังว่าข้อค้นพบที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปแนวในการพัฒนาการจัดทำบัญชีด้วยแอปพลิเคชันของวิสาหกิจชุมชน

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อประเมินประสิทธิผลการจัดทำบัญชีแบบเดิมกับการทำบัญชีแบบใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้สามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ขึ้นทะเบียนกับกรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดขอนแก่น จำนวน 3,146 แห่ง

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้จากการลงพื้นที่สำรวจวิสาหกิจชุมชน 3 อันดับแรก ได้แก่ อำเภอภูเวียง จำนวน 14 แห่ง อำเภอน้ำพอง จำนวน 12 แห่ง และอำเภอเมือง จำนวน 4 แห่งของวิสาหกิจชุมชนประเภทอาหาร พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับวิสาหกิจชุมชนมีหลายประการ เช่น ปัญหาด้านการจัดทำบัญชี ปัญหาการขาดเทคโนโลยีมาดำเนินงาน ซึ่งอำเภอเมืองพร้อมที่จะให้ข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ โดยขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้นำวิสาหกิจชุมชนและสมาชิก จำนวนชุมชนละ 2 คน รวมเป็นจำนวน 8 คน เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่เข้าใจบริบท ความเป็นมา ปัญหา วิถีชีวิต และความต้องการของกลุ่มตนเป็นอย่างดี รวมทั้งมีความเข้าใจในการจัดทำบัญชี และสามารถใช้เทคโนโลยีได้ ทั้งนี้ การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน เนื่องจากเป็นคณะกรรมการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกจากสมาชิก

2. เครื่องมือที่ใช้การวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือหนึ่งในการวิจัย โดยที่ผู้วิจัยเข้าไปสังเกตการณ์และเข้าร่วมกิจกรรม ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างจัดกิจกรรม ใช้วิธีผสมผสานแบบบูรณาการโดยบทสนทนากลุ่มจะเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญ โดยการสังเกตพฤติกรรมจากการสนทนากลุ่ม การจดบันทึก นอกจากนี้สิ่งที่ผู้วิจัยเตรียมไว้ ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูล โดยผู้วิจัยได้เตรียมไว้ล่วงหน้าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมสนทนากลุ่มหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมแต่ละกิจกรรมแล้วผู้วิจัยจะนำมาบันทึกข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบและตรวจสอบความถูกต้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลการสังเกต และการสนทนากลุ่มโดยการบันทึกข้อมูลนั้น ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และสามารถจะเพิ่มเติมข้อมูลในส่วนที่ขาดหายไปได้ตลอดเวลา ทั้งนี้สร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และแนวคิดที่การวิจัยต้องการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการการวิสาหกิจชุมชน และการจัดทำบัญชีด้วยแอปพลิเคชัน

3. การสร้างและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงข้อมูลในแบบสนทนากลุ่ม หลังจากนั้น

ผู้วิจัยจึงปรับปรุงข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ให้มีความครบถ้วนและครอบคลุมประเด็นเนื้อหาที่ต้องการศึกษาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีดังนี้

3.1 การวิเคราะห์เอกสาร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางพัฒนา ระบบบัญชีของวิสาหกิจชุมชน และระบบบัญชีการเงินของชุมชน

3.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบัญชีของวิสาหกิจชุมชน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) สภาพปัจจุบันในการจัดทำระบบบัญชีโดยไม่ได้ใช้แอปพลิเคชัน (2) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบัญชีโดยไม่ได้ใช้แอปพลิเคชัน และ (3) ศึกษาหลังจากจัดทำระบบบัญชีโดยใช้แอปพลิเคชัน โดยศึกษาในด้านแบบฟอร์ม ด้านการเนื้อหาของในแอปพลิเคชัน ในแต่ละประเด็นจะตั้งคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดกว้างให้แสดงความเห็น นำมาซึ่งข้อมูลที่หลากหลายและลึกซึ้งเพียงพอสำหรับการนำมาสรุปประมวลผล

3.3 แบบสังเกต ประกอบด้วย (1) ด้านการกระทำ สังเกตวิธีการดำเนินชีวิต ประเพณีวัฒนธรรม และประวัติความเป็นมาของวิสาหกิจชุมชน (2) แบบแผนในการจัดทำบัญชีหรือกิจกรรมของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน การครอบครองทรัพยากรของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน กระบวนการดำเนินงาน ระบบเศรษฐกิจครัวเรือนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และ (3) สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบัญชี

4. วิธีรวบรวมข้อมูล การสอบถามข้อมูลจากผู้ทำบัญชี คือ ผู้นำวิสาหกิจชุมชนและสมาชิกวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยสอบถามวิสาหกิจชุมชน ณ สถานประกอบการ โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ก่อนและหลังการทดลองใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ ใช้ระยะเวลาในทดลองแอปพลิเคชัน 2 เดือน จากการศึกษาแอปพลิเคชันสำหรับหัวข้อในการทำบัญชี มี 2 ด้าน ดังนี้ ด้านแบบฟอร์ม หัวข้อ 1) ความสวยงามของแอปพลิเคชัน 2) ตัวอักษรและสี 3) การจัดวางองค์ประกอบของแอปพลิเคชัน ด้านเนื้อหา หัวข้อ 1) ความสามารถบันทึกรับ-จ่าย 2) สามารถบันทึกบัญชีธนาคาร 3) สามารถแสดงรายงานผลการใช้จ่ายเมื่อมีการเรียกใช้ 4) สามารถแสดงรายงานภาพรวมการใช้จ่ายโดยแสดงผลเมื่อผู้ใช้เปิดโปรแกรม 5) สามารถสำรองข้อมูลได้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบด้วยข้อมูลที่ได้จากแหล่งปฐมภูมิ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์ การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ และข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยการรวบรวมมาจากหนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เนื้อหา แปลความ จัดหมวดหมู่ วิเคราะห์และสังเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

สุดท้ายการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์เนื้อหา เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ในการทำระบบบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชน และนำไปสู่การวิเคราะห์แนวทางการจัดทำระบบบัญชีโดยใช้แอปพลิเคชันของวิสาหกิจชุมชนที่เหมาะสมต่อไป โดยเริ่มต้นจากการจัดระเบียบข้อมูล เนื่องจากข้อมูลมาจากหลากหลายแหล่ง ทั้งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สังเกตท่าที น้ำเสียง พฤติกรรม การแสดงออกต่าง ๆ ระหว่างการสัมภาษณ์ เอกสาร และเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งการจัดระเบียบข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้เริ่มทำตั้งแต่ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างการเก็บข้อมูล และหลังการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ และการศึกษาสภาพการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิสาหกิจชุมชน (A) จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายพบว่า เมื่อแยกรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 40-50 ปี โดยรายได้หลักมาจากการทำการเกษตร ซึ่งมีสมาชิกในกลุ่มประมาณ 10 คน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 8,000 บาท แหล่งที่มาของเงินทุนได้จากการกู้ยืมเงินกองทุนหมู่บ้านเพียงอย่างเดียว มีการจัดทำบัญชีในสมุดบัญชีซึ่งทำเป็นบัญชีเดียว คือ มีช่องรายรับ ช่องรายจ่าย และช่องคงเหลือ ไม่มีการทำรูปแบบการปิดบัญชี

วิสาหกิจชุมชน (B) จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเมื่อแยกเป็นรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 40 - 50 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพแม่บ้าน ซึ่งมีสมาชิกในกลุ่มประมาณ 8 คน (เป็นบุคคลในครอบครัว) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5,000 บาท เงินลงทุนได้จากการระดมทุนภายในครอบครัว ไม่มีการทำบัญชีที่แน่นอน ใช้เป็นการจดบันทึกการซื้อและการขายเท่านั้น

วิสาหกิจชุมชน (C) จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเมื่อแยกเป็นรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 40 - 49 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพเกษตรกร ซึ่งมีสมาชิกในกลุ่มประมาณ 12 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 7,000 บาท เงินลงทุนได้จากการกู้ยืมเงินของหมู่บ้าน การทำบัญชีมีปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมสินค้าคงเหลือ เนื่องจากไม่มีการจดบันทึก และเก็บหลักฐานที่รัดกุม ปัญหาเกี่ยวกับการไม่รวบรวมเอกสารหลักฐานรวมถึงการจัดเก็บไม่เป็นระบบ

วิสาหกิจชุมชน (D) จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายพบว่า เมื่อแยกรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 40-50 ปี โดยรายได้หลักมาจากการทำการเกษตร ซึ่งมีสมาชิกในกลุ่มประมาณ 15 คน มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000 บาท แหล่งที่มาของเงินทุนได้จากการระดมทุนของสมาชิกในกลุ่ม กลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่มีใครจบการศึกษาด้านการบัญชีโดยตรงและยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการจัดทำผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะเรื่องด้านการจัดทำบัญชีของกลุ่มให้ถูกต้อง และครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีแบบเดิมกับการทำบัญชีแบบใช้แอปพลิเคชัน รายรับรายจ่าย ประเภทฟรีแอร์ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิสาหกิจชุมชน (A) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนยังมีความรู้และยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจในขั้นตอนการใช้งานในการใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแอร์ โดยเฉพาะเรื่องการจัดลงบัญชีรายรับ - รายจ่าย นอกจากนั้นยังขาดในเรื่องการวางแผนในการจัดทำงบประมาณในด้าน

ต่าง ๆ เมื่อมีการทดลองใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ พบว่า ด้านแบบฟอร์มโดยภาพรวมมีความง่ายต่อการใช้งาน สำหรับด้านเนื้อหาโดยภาพรวม สามารถใช้งานได้จริง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้เห็นถึงวิธีการที่ไม่ซับซ้อนเกินไปในการใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ แต่ละหัวข้อนั้นสามารถเข้าใจได้ง่าย การแสดงผลรายงานออกมาเที่ยงตรง เชื่อถือได้

วิสาหกิจชุมชน (B) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนโดยผู้ที่เกี่ยวข้องในการบันทึกบัญชีไม่มีความรู้และขาดทักษะด้านบัญชี ดังนั้น การทำบัญชีจึงเป็นในลักษณะการจดบันทึกช่วยจำตามความเข้าใจของผู้บันทึกและไม่เห็นความสำคัญของการนำข้อมูลทางบัญชีมาประกอบการตัดสินใจ แต่ยังสามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น LINE Facebook เมื่อมีการทดลองใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ พบว่า ด้านแบบฟอร์มโดยภาพรวม ออกแบบอย่างเรียบง่าย ช่วยลดเวลาและกระบวนการจัดทำบัญชี สำหรับด้านเนื้อหาโดยภาพรวม สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับการบริหารจัดการให้กับวิสาหกิจชุมชนได้ และช่วยลดภาระงานให้ชุมชน

วิสาหกิจชุมชน (C) กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องในการบันทึกบัญชี จัดทำบัญชีอย่างง่าย โดยแสดงรายการรับและรายการจ่ายเท่านั้น ไม่มีการนำตัวเลขมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจอื่น ๆ เนื่องจากไม่มีการจัดเก็บและรวบรวมเอกสารที่ไม่เป็นระบบ ยังขาดการวางแผนการดำเนินงานด้านการควบคุมสินค้า การควบคุมภายในที่ดีและการบันทึกบัญชีที่ถูกต้องเหมาะสม ทำให้ขาดข้อมูลที่สมารถนำไปใช้เพื่อการบริหารและจัดการธุรกิจชุมชนได้ การดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจชุมชนที่มีประสิทธิภาพจึงเกิดขึ้นได้ยาก เมื่อมีการทดลองใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ พบว่า ด้านแบบฟอร์มโดยภาพรวมข้อมูลมีการจัดวางง่ายต่อการอ่านและเข้าใจ สำหรับด้านเนื้อหาโดยภาพรวม ทราบยอดคงเหลือของเงินที่เป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินที่ยังคงเหลืออยู่ได้อย่างรอบคอบ ระมัดระวัง และมีประสิทธิภาพ

วิสาหกิจชุมชน (D) ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการบันทึกบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่เกิดจากการไม่มีความรู้ทางด้านบัญชีมาก่อน นอกจากนั้นเป็นปัญหาของการไม่ให้ความสำคัญของการบันทึกบัญชีและไม่เห็นประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับจากการบันทึกบัญชี เมื่อมีการทดลองใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ พบว่า ด้านแบบฟอร์มโดยภาพรวม ข้อความที่ใช้ในระบบสามารถเข้าใจได้ง่าย สำหรับด้านเนื้อหาโดยภาพรวม การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน เช่น ความถูกต้อง แม่นยำ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีการติดตามในการจัดทำแอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ การช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลา 2 เดือน ให้คำแนะนำ เช่น การใช้เมนูต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน การตรวจสอบรายงานภาพรวมการใช้จ่ายโดยแสดงผลเมื่อผู้ใช้เปิดโปรแกรม การแนะนำการสำรองข้อมูลได้

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การจัดทำบัญชีด้วยแอปพลิเคชัน สำหรับผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ดำเนินงานวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ และการศึกษาสภาพการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพเกษตรกร อายุอยู่ระหว่าง 40-48 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 3,000-10,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสมร สังข์เมฆ (2559) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัดพังงา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-45 ปี จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร รวมถึงสอดคล้องกับ บันเษย ศรีแก้ว (2559) กล่าวว่า ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่ค่อนข้างมีอายุนอกจากนั้นยังพบว่า สภาพวิสาหกิจชุมชนจังหวัดขอนแก่น มีรายได้หลักมาจากการทำการเกษตร ซึ่งมีสมาชิกในกลุ่มประมาณ 10-15 คน แหล่งที่มาของเงินทุนได้จากสมาชิกในกลุ่มระดมทุนร่วมกัน ถือว่าเป็นงบประมาณที่มีจำนวนจำกัดในการทำวิสาหกิจชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับ ปภาพิต ศรีสว่างวงศ์ (2562) กล่าวว่า ส่วนใหญ่ยังขาดเรื่องงบประมาณที่ใช้ในการบริหารงาน เช่น ด้านการผลิต ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ระบบของการตลาด การแปรรูปการผลิตสินค้าให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มโอกาสของรายได้ที่มากขึ้น ควรมีแหล่งเงินทุนด้านอื่น ๆ ที่เหมาะสม เช่น ธนาคารออมสิน เป็นต้น

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีแบบเดิมกับการทำบัญชีแบบใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีการจัดทำบัญชีโดยการจดบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่าย ที่ไม่มีแบบฟอร์ม ไม่มีการควบคุมปริมาณสินค้า ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบันทึกบัญชีไม่มีความรู้และขาดทักษะด้านบัญชี การบันทึกบัญชีจึงเป็นลักษณะการจดบันทึกช่วยจำตามความเข้าใจของผู้บันทึก ไม่มีการนำตัวเลขมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจอื่น ๆ นอกจากนั้นส่วนใหญ่ไม่ต้องการแอปพลิเคชันในการจัดทำบัญชีที่มีขั้นตอนการทำที่ซับซ้อน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบันเษย ศรีแก้ว (2559); จิตา เณรยอด (2561); วิภาภรณ์ ศรีหาธาตุ (2564) ได้อธิบายว่า วิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่ พบว่า มีระบบการบันทึกบัญชีแบบรายรับ-รายจ่าย ไม่มีการควบคุมสินค้า ไม่มีการรวบรวมเอกสาร ขาดการจัดทำเอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบันทึกบัญชีขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ และขาดทักษะทางด้านบัญชี การบันทึกจึงเป็นในลักษณะการจดบันทึกช่วยจำตามความเข้าใจของผู้บันทึก เมื่อมีการทดลองใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ ด้านแบบฟอร์มโดยภาพรวม ออกแบบอย่างเรียบง่ายซึ่งง่ายต่อการใช้งาน สะดวกต่อการอ่านและการทำความเข้าใจ ช่วยลดเวลาและกระบวนการจัดทำบัญชี สำหรับด้านเนื้อหาโดยภาพรวม กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ประเภทอาหาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น การจัดทำบัญชีด้วยแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้จริง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้กับการบริหารจัดการให้กับวิสาหกิจชุมชนได้จริง และช่วยลดภาระงานให้ชุมชน วิธีการที่ไม่ซับซ้อนเกินไปในการใช้แอปพลิเคชัน แต่ละหัวข้อรายการนั้นสามารถเข้าใจได้ง่าย ซึ่งจะแสดงรายงานการใช้จ่ายเมื่อมีการเรียกใช้ ทราบยอดคงเหลือของเงินที่เป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินที่ยังคง

เหลืออยู่ได้อย่างรอบคอบ ระมัดระวัง และมีประสิทธิภาพ การแสดงผลรายงานออกมาเที่ยงตรง เชื่อถือได้ แต่ความตั้งใจการใช้งานจะทำเฉพาะที่มีจัดทำการผลิตอาหารแต่ละครั้ง สรุปได้ว่าการจัดทำบัญชีด้วยการใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการจัดทำบัญชีของวิสาหกิจชุมชน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการให้กับวิสาหกิจชุมชนได้ รวมไปถึงเครื่องมือนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ไม่ถนัดการคำนวณทางการเงิน และสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ อุทุมพร ศรีโยม และพรศิลป์ บัวงาม (2561); อีร์วรา สุตันทวิบูลย์ (2563) ; Sangsawang & Jaensirisak (2015) ระบุว่าเครื่องมือในการบันทึกบัญชีมีความสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนหันมาบันทึกรายการบัญชีมากขึ้น แต่เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญ ไม่มีเวลาในการจัดทำ ไม่เข้าใจในการทำบัญชี รวมถึงการออกแบบการใช้งานแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับรูปแบบของวิสาหกิจชุมชนนั้น ๆ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบัญชีโดยใช้แอปพลิเคชันในด้านความสามารถในการใช้แอปพลิเคชันไม่เชี่ยวชาญ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิริยา จงรักษ์สัจย์ (2556); Laonamtha, U.; Laohamethanee, W. & Paikhamnam, A. (2014) ที่สรุปว่าระบบข้อมูลที่ได้อันเกิดจากการใช้โปรแกรมในการประกอบการตัดสินใจและส่งผลกระทบต่อองค์การมีกระบวนการบริหารงานที่ดี ดังนั้น ประสิทธิภาพของการออกแบบระบบบัญชีมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน เนื่องจากการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องมีระบบบัญชีที่เหมาะสม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลและพัฒนาธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป อย่างไรก็ตาม วิธีหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหา พบว่า ควรมีแนวทางหรือวิธีการที่ไม่ซับซ้อนเกินไปในการใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชัน รายรับ-รายจ่าย ประเภทฟรีแวร์ ควรมีการแจ้งเตือนเพื่อกระตุ้นให้เข้าใช้งาน หรือบันทึกข้อมูลรายรับรายจ่ายทุกวัน เป็นต้น และสามารถทำงานได้บนมือถือที่ทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา และยังเป็นการยกระดับไปสู่ Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูงได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดทำบัญชีด้วยแอปพลิเคชัน สำหรับวิสาหกิจชุมชนประเภทอื่น หรือเพิ่มตัวแปรแทรกที่เป็นปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้การบัญชีด้วยแอปพลิเคชัน
2. ควรเพิ่มวิธีการศึกษาเป็นเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องที่สำคัญและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

1. สมรรถนะทางการจัดทำบัญชี และเทคโนโลยีทางการบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบการประยุกต์ใช้การจัดทำบัญชีด้วยแอปพลิเคชัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. (2562). รายงานการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://smce.doae.go.th/ProductCategory/>
- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2560). วิสาหกิจชุมชน. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ
- กุสุมา คำพิทักษ์ และธัญญารัตน์ คชฤทธิ์. (2563). การยอมรับระบบคลาวด์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศการบัญชีภาคธุรกิจสำหรับผู้ทำบัญชี. *วารสารศิลปการจัดการ*, 4(1), 13-22.
- ชลลดา เหมะธูลิน, นฤมล ชินวงศ์ และยุทธนา จันทร์ปิตุ. (2561). ปัญหาในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนของกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP ประเภทจักสาน ในจังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*, 8(1), 51-57.
- ทิบดี ทัพพรรณ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2560). การสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในยุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 12(2), 107-122.
- ธิดา เณรยอด. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์กับสำนักงานบัญชีคุณภาพ. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธีรวัรา สุตันทวิบูลย์. (2563). ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา*, 5(2), 48-60.
- บันเฉย ศรีแก้ว. (2559). การพัฒนารูปแบบบัญชีการเงินวิสาหกิจชุมชนทอผ้าสีธรรมชาติ : กรณีศึกษาหมู่บ้านหนองหัววัว ตำบลโคกสี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 22(2), 121-130.
- ปภาพิต ศรีสว่างวงศ์. (2562). แนวทางการจัดทำบัญชีครัวเรือนสู่การสร้างภูมิปัญญาทางบัญชีภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดมหาสารคาม. (รายงานผลการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วริยา ปานปรุง, ทิวัฒน์ มณีโชติ, ชัชสรชัย รอดยิ้ม และนัฐพงศ์ ส่งเนียม. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีต่อคุณลักษณะของนักบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 2 “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2018”. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. 694-703.
- วิภากรณ์ ศรีหาธาตุ. (2564). ปัญหาการจัดทำบัญชีและการควบคุมภายในของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1), 72-86.
- วริยา จงรักษ์สัตย์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในระบบบัญชีบริหารในประเทศไทย. *วารสารวารสารเกษตรศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์*, 34(3), 440-455.

- ศิริรัฐ โชติเวชการ. (2560). Cloud based accounting software. *จดหมายข่าวสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์*. มิถุนายน ฉบับที่ 66.17.
- ศิริประภา ศรีวิโรจน์ และกนกวรรณ เอี่ยมเชื้อ. (2562). นักบัญชี ในยุค 4.0 .*วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 11(1), 19-28.
- สายสมร สังข์เมฆ. (2559). การจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 1(13), 26-35.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). *การส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจชุมชนจากภาครัฐ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.parliament.go.th/library>
- อุทัย ปริญาสุทธีนันท์. (2560). วิสาหกิจเพื่อสังคม: การต่อยอดวิสาหกิจชุมชนและสวัสดิการชุมชนเพื่อการจัดการชุมชนทุ่งตำเสา. *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*, 5(2), 353-381.
- อุทุมพร ศรีโยม และพรศิลป์ บัวงาม. (2561). การพัฒนาแอปพลิเคชันระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สำหรับบัญชีครัวเรือน ในเขตพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น*, 12(2), 57-69.
- Laonamtha, U. , Laohamethanee, W. & Paikhamnam, A. (2014). Strategic Enterprise Resource Planning Management & Firm Success of Food Businesses in Thailand: An Empirical Investigation of the Antecedents & Consequences. *Review of Business Research*, 14(2), 89-102.
- Sangsawang, P. & Jaensirisak, S. (2015). The achievement of academic service and quality of life: A case of the household accountings at Ban Nareangnoi, Tambon Nareang, Amphoe Nayia, Ubon Ratchathani Province. *The 6th Hatyai National and International Conference*. (pp. 489-502). Hatyai : Hatyai University. [in Thai]

**ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่ง
ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง**
**Marketing Factors Influencing Decision Making on Choosing Restaurants
with Food Cooked to Order in Lat Krabang Industrial Estate**

อรกนก ปัญญาเลิศ¹ และ สายพิน ปั่นทอง²

Onkanok Panyaloed¹ and Saiphin Panthong²

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

²อาจารย์ลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

อีเมล: chomzii2772@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

16 สิงหาคม 2564

30 ตุลาคม 2564

4 พฤศจิกายน 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคอาหารตามสั่งของผู้บริโภคในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง และศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริโภค โดยใช้การสุ่มแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยเก็บจากร้านอาหารตามสั่งที่ตั้งอยู่ในนิคมลาดกระบังเลือกมา 9 ร้าน คัดเลือกมาจากร้านในพื้นที่นิคม 9 ซอย ซอยละ 1 ร้าน จำนวน 400 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนหรือเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเป็นการทดสอบสมมติฐานค่าสถิติที่การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โมเมนต์ผลคูณอย่างง่ายของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 27 – 35 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ได้แก่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ค่าอิทธิพลมีประสิทธิภาพร้อยละ 53.60

คำสำคัญ: ปัจจัยทางการตลาด, นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง, การตัดสินใจเลือก

ABSTRACT

Marketing factors influencing decision making on choosing restaurants with food cooked to order in Lat Krabang Industrial Estate was aimed to study demographic and marketing factors influencing the decision making on choosing restaurants with food cooked to order in Lat Krabang Industrial Estate. The data was collected by quota sampling, which was collected from 9 restaurants located in Lat Krabang Industrial Estate, selected from 9 alleys in the industrial estate area 9 alleys, 1 shop per alley. The questionnaire was used as a research instrument as 400 sets. Data analysis used descriptive statistics by finding percentage, mean, standard deviation and examined the hypothesis by analyzing the difference of the mean of the 2 sample groups. Analysis of variance or mean difference between three or more samples is a statistical hypothesis test performed by Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis.

The findings showed that most of the respondents were female, aged among 27-35 years old, being single, which their education are lower than a bachelor's degree, working as company employees, with monthly income lower than 15,000 baht. The hypothesis showed that different demographic factors influence the decision on choosing restaurants with no difference. In terms of marketing factors that influence the decision on choosing restaurants in Lat Krabang Industrial Estate, namely product factors, price, channel of distribution, marketing promotion, and physical characteristics, with statistical significance at a level of 0.05, and the effect size gained efficiency as 53.60%.

Keywords: Marketing Factors, Lat Krabang Industrial Estate, Decision-making

บทนำ

การเติบโตของธุรกิจร้านอาหารปี 2562 ยังคงขยายตัว จะเห็นได้จากจำนวนนิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่ในช่วงของ 8 เดือนแรก ปี 2562 จากการได้รับการสนับสนุนของผู้ประกอบการที่ยังคงเห็นโอกาสจากธุรกิจร้านอาหาร จะเห็นได้ว่าอาหารเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินชีวิต สถานการณ์ธุรกิจอาหารขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปีก่อน แต่ยังคงเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงจากผู้ประกอบการรายใหม่ และธุรกิจร้านอาหารรูปแบบใหม่ที่สามารถเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด ธุรกิจร้านอาหาร ปี 2562 ขยายตัวเพิ่มขึ้นสะท้อนจากจำนวนนิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่ 8 เดือนแรก ปี 2562 มีจำนวน 15,263 ราย ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.5 จากสิ้นปี 2561 ประกอบกับการคาดการณ์อัตราการเติบโตของรายได้รวมจะอยู่ที่ร้อยละ 5.9 สูงกว่า ปี 2561 ที่เติบโตร้อยละ 0.2 ทั้งนี้การเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการรายใหม่ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแรงงานที่ตึงตัวจากสภาพเศรษฐกิจ ชะลอตัวและที่ถูกทดแทนโดยเทคโนโลยีมาเปิดร้านอาหารเพิ่มขึ้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าธนาคารออมสิน, 2562) การขยายตัวของธุรกิจร้านอาหารในปี 2563 จะมีมูลค่ารวมอยู่ที่ 4.37 – 4.41 แสนล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 1.4 – 2.4 จากปี 2562 จากการลงทุนของผู้ประกอบการ อย่างไรก็ตามการแข่งขันที่สูงและต้นทุนธุรกิจที่ปรับตัวสูงขึ้นทั้งยังจากสถานการณ์ดังกล่าวเจอปัญหาโควิด 19 ทำให้โอกาสทางธุรกิจน่าจะชะลอตัว รวมถึงปัจจัยท้าทายในธุรกิจ ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัว ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงเป็นเหมือนศูนย์กลางแห่งความเจริญแห่งอนาคต เขตนิคมลาดกระบังได้รับการยอมรับว่าเป็นทำเลยอดนิยมของเหล่านักลงทุนเป็นย่านอุตสาหกรรมการค้า หรือบริการ สำหรับส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ส่งผลดีให้เกิดชุมชนเกิดเมืองที่ขยายมีโครงการที่อยู่อาศัยโดยเฉพาะแนวราบมากมายรวมถึงแหล่งความเจริญทั้งถนนหนทางและแหล่งไลฟ์สไตล์ใหม่ๆมากขึ้น จากการขยายตัวของพื้นที่เศรษฐกิจมากขึ้นตามที่กล่าวมานี้ การบริโภคอาหารมีความจำเป็นต่อการดำรงชีพและมีความสำคัญกับผู้บริโภคในช่วงเวลาทำงานของพื้นที่เศรษฐกิจที่มีการขยายตัวด้วยเช่นกัน ซึ่งผู้บริโภคต้องการทางเลือกในการรับประทานอาหารที่หลายตามความต้องการ ธุรกิจร้านอาหารตามสั่งจึงเป็นทางเลือกที่สำคัญที่ได้ความนิยมจากผู้บริโภคในพื้นที่สถานประกอบการปัจจุบัน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจึงเห็นได้ว่า ธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจที่รองรับการขยายตัวของภาคธุรกิจบริการต่างๆ การขายสินค้าและการให้บริการในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่จำเป็น ในเวลาเดียวกันเป็นอีกหนึ่งประเภทธุรกิจที่การขยายตัวควบคู่ไปกับภาคธุรกิจอื่น และจะสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างประสบความสำเร็จหรือไม่ในช่วงเวลานี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เพราะร้านอาหารตามสั่งเป็นร้านที่สามารถรับประทานได้ง่ายในเวลาเร่งด่วนแต่ต้องก็ยังต้องแข่งขันกัน ในกลุ่มร้านอาหารประเภท

เดียวกัน จึงต้องมีการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพล เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจทางการตลาดของร้านอาหารตามสั่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา สถานภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

แนวคิด และทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์

ลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันท์ (2558) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา องค์ประกอบ เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรที่จะสามารถช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด

Armstrong, Kotler, Denize, & Adam (2014) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด จัดเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing strategies) สำหรับตลาดบริการนั้น นอกเหนือจากส่วนประสมทางการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไปประกอบด้วย 4 Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แล้วส่วนประสมการตลาดบริการมีส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นมาอีก 3 ปัจจัยคือบุคลากร (People) หลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence และกระบวนการให้บริการ (Process)

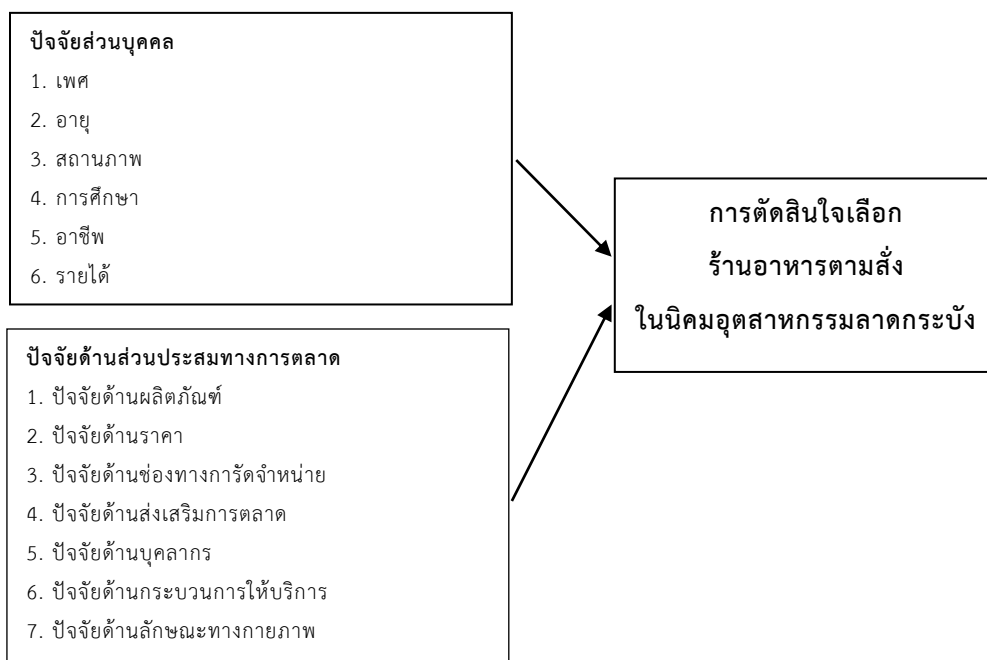
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2558) ได้กล่าวว่า โมเดล 5 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Consumer buying decision process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค จากการสำรวจผู้บริโภคจำนวนมากในกระบวนการซื้อพบว่า ผู้บริโภคจะผ่านขั้นตอน ทั้งนี้ผู้บริโภคอาจจะข้ามหรือย้อนกลับไปในขั้นตอนก่อนหน้านี้ก็ได้ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการซื้อเริ่มต้นก่อนการซื้อจริงๆ และมีผลกระทบหลังจากการซื้อ

ข้อมูลธุรกิจร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าธนาคารออมสิน (2562) ได้กล่าวว่า ธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจที่จำเป็นต่อการบริโภคของประชาชนที่ส่วนใหญ่มีผลประกอบการที่คงที่ จึงทำให้เป็นธุรกิจที่ดึงดูดความสนใจให้มีการลงทุนสูงขึ้น โดยใช้เงินลงทุนไม่มากและใช้ระยะเวลาในการคืนทุนสั้นแต่มีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น โดยเมื่อต้นปี 2563 ประเทศไทยมีธุรกิจบริการด้านอาหารในธุรกิจร้านอาหารจะมีมูลค่ารวมอยู่ที่ 4.37– 4.41 แสนล้านบาท ขยายตัว 1.4 – 2.4% จากปี 2562 ทั้งนี้ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีร้านอาหารตามสั่งที่พบข้อมูลจากการขึ้นทะเบียนกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 24 ร้าน จากข้อมูลในปี 2562

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยเก็บจากร้านอาหารตามสั่งที่ตั้งอยู่ในนิคมลาดกระบังเลือกมา 9 ร้าน คัดเลือกมาร้านในพื้นที่นิคม 9 ซอย ซอยละ 1 ร้าน และได้รับการรีวิวจากเพจแนะนำอาหารชั้นนำ (<https://www.wongnai.com>) และเป็นที่รู้จักของบุคคลในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เพื่อเป็นแนวทางให้ร้านอื่นๆ ได้ปรับปรุงพัฒนา (ยุทธ ไกยวรรณ, 2561) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่ทำการเก็บข้อมูล

รายชื่อร้าน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. ร้านอ้อย & อาย อาหารตามสั่ง	45
2. Aoy & ary อาหารตามสั่ง	45
3. อาหารตามสั่งครัวแม่ไก่	45
4. ร้านพีเจียบ อาหารตามสั่ง	45
5. สุขชาติ อาหารตามสั่ง	44
6. อาหารตามสั่ง A7	44
7. ร้านอาหารอิตอิต	44
8. เสียนเนส อาหารตามสั่ง	44
9. ร้านยังอาหารตามสั่ง	44
รวม	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือในการช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อคำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างเป็นคำถามลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ให้เลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 1 ข้อ ส่วนที่ 2 ลักษณะทาง

ประชากรศาสตร์ โดยคำถามส่วนนี้มีจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด โดยคำถามส่วนนี้มีจำนวน 35 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่ง จำนวน 5 ข้อ โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น วัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ทั้งสิ้น 5 ระดับ โดย ระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด จนถึง ระดับ 5 หมายถึงมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประเมินแบบสอบถามทุกข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รวมเท่ากับ 0.94 มากกว่า 0.5 ซึ่งให้เห็นว่าแบบสอบถามนั้นสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (กัลยา วานิชบัญชา, 2561) และได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม 30 ชุด ได้เก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยรับประทานอาหารตามสั่งในเขตตลาดกระบี่ ค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่ารวมเท่ากับ 0.806 มากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชบัญชา, 2561) ซึ่งให้เห็นว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ผู้วิจัยจึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากผู้บริโภคที่เคยรับประทานอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบี่ ในรูปแบบเอกสาร จำนวน 400 ชุด ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระหว่างเดือน มี.ค. - เม.ย.2564

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-Test Independent Sample การทดสอบสมมติฐานค่าสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบสถิติแบบ F-test Independent Sample การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โมเมนต์คูณอย่างง่ายของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่เลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบี่ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.75 มีอายุระหว่าง 27-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.00 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 76.75 การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.00 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 79.75 และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และระดับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยทางการตลาด

ปัจจัยทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจ เลือกร้านอาหารตามสั่ง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.83	0.82	มาก
2. ด้านราคา	3.72	0.82	มาก
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	3.69	0.86	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.50	0.96	มาก
5. ด้านพนักงานขาย	3.79	0.98	มาก
6. ด้านลักษณะกายภาพ	3.89	0.90	มาก
7. ด้านกระบวนการ	3.91	0.91	มาก
รวม	3.76	0.89	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังที่ต่างกัน

ผลเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	t	F	Sig.
สมมติฐานที่ 1.1 เพศ	0.085	-	0.940
สมมติฐานที่ 1.2 อายุ		0.835	0.504
สมมติฐานที่ 1.3 การศึกษา		0.970	0.380
สมมติฐานที่ 1.4 สถานภาพ		0.528	0.590
สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพ		1.449	0.228
สมมติฐานที่ 1.6 รายได้		0.958	0.398

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่จะทำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ต่างๆ ของโมเดลอิทธิพลของปัจจัยทางการตลาด

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด

ปัจจัยทางการตลาด	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)						
	ผลิตภัณฑ์	ราคา	ช่องทางจัดจำหน่าย	ส่งเสริมการตลาด	พนักงานขาย	ลักษณะกายภาพ	กระบวนการ
ผลิตภัณฑ์	1						
ราคา	0.279**	1					
ช่องทางจัดจำหน่าย	-0.020	-0.046	1				
ส่งเสริมการตลาด	0.028	0.012	0.120*	1			
พนักงานขาย	0.096	0.053	0.080	0.055	1		
ลักษณะกายภาพ	0.077	0.138*	0.120*	0.066	0.122*	1	
กระบวนการ	0.096	0.053	0.080	0.055	0.461*	0.122*	1

จากตารางที่ 4 ตัวแปรที่มีมาตรวัดแบบช่วง ทั้งหมด 7 ด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โมเมนต์ผลคูณอย่างง่ายของเพียร์สัน เป็นเกณฑ์การยอมรับว่าค่าความสัมพันธ์ทางบวกที่สูงเกินค่ามาตรฐาน ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันทางบวกโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ในระหว่าง -0.020 ถึง 0.461 จากตารางที่แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โมเมนต์ผลคูณอย่างง่ายของเพียร์สันไม่มีตัวแปรใดมีค่าความสัมพันธ์มากกว่า 0.800 (ยูทธ ไกยวรรณ, 2561) จึงไม่เป็นปัญหาที่จะนำตัวแปรไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

ปัจจัยทางการตลาด	การตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่ง						
	B	S.E.	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.463	.292		8.445	.000		
ด้านผลิตภัณฑ์	.081	.024	.153	3.310	.001**	.875	1.143
ด้านราคา	.808	.079	.777	10.257	.000**	.324	3.083
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.767	.094	.768	8.172	.000**	.211	4.746
ด้านส่งเสริมการตลาด	.153	.062	.161	2.481	.014*	.441	2.269
ด้านพนักงานขาย	.040	.043	.040	.919	.358	.965	1.036
ด้านลักษณะกายภาพ	.063	.026	.105	2.398	.017*	.961	1.040
ด้านกระบวนการ	.001	.042	.001	.021	.983	.853	1.173

Adjusted R Square = 0.536, F = 175.660, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig. = 0.001**) ด้านราคา (Sig. = 0.000**) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig. = 0.000**) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig. = 0.014*) และด้านลักษณะทางกายภาพ (Sig. = 0.017*) ซึ่งในขณะที่ด้านพนักงานขาย และด้านกระบวนการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

หากพิจารณาค่าน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่า ด้านราคา ($\beta = 0.777$) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\beta = 0.768$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\beta = 0.161$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta = 0.153$) และด้านลักษณะกายภาพ ($\beta = 0.105$) ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ความผันแปรของผลการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง คิดเป็นร้อยละ 53.60 ที่เหลือ อีกร้อยละ 46.40 ผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ไม่มีมีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันเลือกใช้บริการอาหารตามสั่งไม่ต่างกัน ผู้บริโภคมีความต้องการรับประทานอาหารตามสั่งเพื่อความสะดวกรวดเร็วในระหว่างการดำเนินกิจวัตรประจำวัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนบวร สิริคุณากรกุล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการจัดการทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การบริโภคอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ดของประชาชนในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลภาพรวมไม่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ดของประชาชนในอำเภอ ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ข้อเสนอแนะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ ทางการตลาด การประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าถึงลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทั้งคุณภาพและ บริการต่อไป

ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านอาหารตามสั่งของ ผู้บริโภคในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า ร้านอาหารตามสั่งมีรายการอาหารมีความหลากหลายให้เลือก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐศาสตร์ ปัญญาณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอทาง กายภาพการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยสิริฐา แดงตา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเกษตรผู้บริโภคในจังหวัดเพชรบูรณ์ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและ ปัจจัยแรงจูงใจ พบว่า ทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3) ส่วนประสมทางการตลาดและแรงจูงใจไม่ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เกษตรอินทรีย์ (4) ส่วนประสมทางการตลาดทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ ด้านความสะอาดในการซื้อผลิตภัณฑ์เกษตรอินทรีย์ของผู้บริโภค และ (5) ส่วนประสมทางการตลาดสาม ด้านมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ ด้านความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์เกษตรอินทรีย์ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมทางการตลาด

2. ด้านราคา จากการศึกษพบว่า ด้านราคา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งใน นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า ร้านอาหารตามสั่งมีป้ายแสดงราคาและรายละเอียดของ

อาหารที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริรัตน์ มาทอง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาด คุณภาพการบริการและรูปแบบการดำเนินชีวิตมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารตามสั่งของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ทางการตลาด และรูปแบบการดำเนินชีวิตมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารตามสั่งของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพการบริการไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารตามสั่งของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร (อ้างอิงผล ไม่สอดคล้องผลการวิจัย)

3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า สถานที่ตั้งของร้านอาหารตามสั่ง สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกามาศ เชื้อประดิษฐ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนของบุคคลวัยทำงาน เขตจอมทอง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา จากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากที่สุด ดังนั้น ผู้ที่ประกอบธุรกิจร้านอาหารจานด่วน จะต้องมีการพัฒนากลยุทธ์ และวางแผนการตลาดเพิ่มเติม ด้วยการขยายสาขาธุรกิจ ให้มีทำเลที่ตั้งของร้านขายอาหารจานด่วนอยู่ในแหล่งชุมชนที่เข้าถึงผู้บริโภคได้ง่าย และเพิ่มบริการจัดส่งถึงที่ หรือการพัฒนารูปแบบของบรรจุภัณฑ์ให้นำกลับไปรับประทานที่บ้านได้ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด จะทำให้ผู้บริโภคประทับใจและเกิดการซื้อซ้ำ เป็นการเพิ่มยอดขาย และเพิ่มอัตราการเติบโตให้กับธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า ร้านอาหารตามสั่งมีการให้บริการเครื่องดื่มฟรีในการบริการด้วยตัวเอง มีการลดราคาในเทศกาลพิเศษ สอดคล้องกับงานวิจัย สุมิตา เปรมปราศภัย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารจานด่วนของบุคคลวัยทำงานใน อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารจานด่วนในเขต อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าร้านจำหน่ายอาหารจานด่วนมีการพัฒนาให้บริการที่สุภาพ สะดวกและรวดเร็วมากที่สุด รองลงมาคืออาหารจานด่วนมีการจัดโปรโมชั่นต่างๆ อยู่เสมอๆ เช่น ราคา การจัดจำหน่ายเป็นอาหารเซตทำให้น่าสนใจอาหารจานด่วนมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ทำให้ผู้บริโภครู้จักมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าสูงขึ้น การตัดสินใจในการเลือกจะเพิ่มขึ้น

5. ด้านพนักงานขาย จากการศึกษาพบว่า ด้านพนักงานขาย ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคเลือกใช้บริการร้านอาหารตามสั่ง เพราะมีเมนูอาหารที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็ว พนักงานเป็นผู้ให้บริการจึงไม่มีผลในการเลือก

มารับประทานอาหารตามสั่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐศาสตร์ ปัญญาณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง ในขณะที่ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง

6. ด้านลักษณะกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ด้านลักษณะกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า ทางร้านมีการจัดภาชนะใส่อาหารมีความสะอาด ปลอดภัยในการใส่อาหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐศาสตร์ ปัญญาณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง

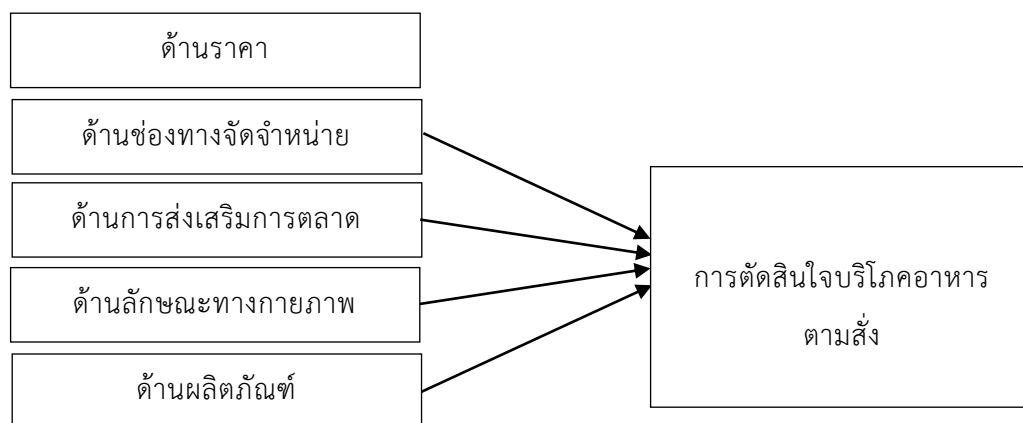
7. ด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง แสดงให้เห็นว่า กระบวนการจัดการภายในร้านเป็นส่วนหนึ่งที่ร้านอาหารตามสั่งต้องจัดไว้รองรับลูกค้าจึงไม่ใช่ส่วนสำคัญในการมาใช้บริการของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐศาสตร์ ปัญญาณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง ในขณะที่ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยผู้ที่สนใจในการประกอบธุรกิจร้านอาหารตามสั่งในนิคมอุตสาหกรรมสถานที่ต่างๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจ และรักษามาตรฐานในด้านที่เป็นจุดเด่นของธุรกิจ อย่างเรื่องรสชาติอาหาร ความสด สะอาด นำผลที่ได้ไปประกอบการตัดสินใจในการเริ่มทำธุรกิจร้านอาหารตามสั่งได้ต่อไป

2. จากผลการวิจัยเจ้าของธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่กล่าวมานี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านอาหารตามสั่ง ดังนั้นเจ้าของธุรกิจต้องรักษามาตรฐานในด้านนี้ไว้ และใช้ในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เจ้าของธุรกิจต้องมีการเพิ่มเมนูที่หลากหลาย ตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบให้มีความสดใหม่

มีการสอบถามความพึงพอใจจากลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงต่อไป และเพิ่มช่องทางการขายอาหารให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น มีการจัดโปรโมชั่นในช่วงเทศกาลๆ ต่าง เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ เพื่อเป็นการตอบแทนลูกค้าประจำที่มาใช้บริการอยู่ตลอด จากการศึกษาวิจัยผู้วิจัยสามารถพัฒนาเป็นโมเดลทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร้านอาหารตามสั่ง เพื่อใช้เป็นโมเดลในการพัฒนางานวิจัยในครั้งต่อไป ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกบริโภคร้านอาหารตามสั่ง

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้าธนาคารออมสิน. (2562). *จำนวนนิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.gsbresearch.or.th>
- กัลยา วาณิชยบัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐศาสตร์ ปัญญาณะ และคณะ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
- ธนบวร สิริคุณากรกุล. (2563). *ปัจจัยการจัดการทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ดของประชาชนในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- นริรัตน์ มาทอง. (2561). *กลยุทธ์ทางการตลาด คุณภาพการบริการและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารตามสั่งของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

- ผกามาศ เชื้อประดิษฐ์. (2562). *พฤติกรรมผู้บริโภคอาหารจานด่วนของบุคคลวัยทำงาน เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม).
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2561). *หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันท์. (2558). *Principle of marketing : The modern business management lead to successful*. สงขลา: สเตรนเจอร์ส บুক
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2558). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์ม และโซเท็ก จำกัด.
- ไศศิษฐา แดงตา. (2563) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเกษตรผู้บริโภคในจังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(3),41-54.
- สุมิตา เปรมปราศภัย. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารจานด่วนของบุคคลวัยทำงานใน อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์).
- Armstrong, G and Kotler, P. (2014). *Principle of Marketing* (15th ed). United States of America: Pearson Education.

การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง

ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

Cost and Compensation Analysis from Rice Farming of the Farmers

in Ban Yang, Ban Yang Sub-District, Muang District, Buriram Province

ทิพย์สุดา ทาสีดำ

Thipsuda Thasedom

อาจารย์ สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

อีเมล: far_1820@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

10 มีนาคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

27 มีนาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

31 มีนาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาต้นทุน ผลตอบแทน และวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกเกษตรกรบ้านยาง จำนวน 57 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ต้นทุนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง พบว่ามีต้นทุนเฉลี่ย/ไร่ จำนวน 3,592 บาท โดยแยกเป็นวัตถุดิบ เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 1,013 บาท ค่าแรงงาน เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 1,022 บาท ค่าใช้จ่ายในการผลิต เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 1,482 บาท และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 75 บาท 2) ผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนของเกษตรกรบ้านยาง พบว่า มีรายได้เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 6,283 บาท โดยแยกเป็นรายได้จากการจำหน่าย จำนวน 5,299 บาท และรายได้จากการบริโภค จำนวน 984 บาท และ วิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน พบว่า เกษตรกรบ้านยาง มีรายได้โดยภาพรวม จำนวน 5,962,507 บาท มีต้นทุนจากการผลิต จำนวน 3,337,269 อัตรากำไรขั้นต้น 44.03 % และอัตรากำไรสุทธิ 42.84 %

คำสำคัญ ต้นทุนจากการทำนา, ผลตอบแทนจากการทำนา, การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน

ABSTRACT

This research work aimed to study cost and compensation and to consider cost and compensation from the rice farming of the farmers in Ban Yang, Ban Yang Sub-District, Muang District, Buriram Province. The research data were collected from 57 of Ban Yang's farmers using an interview form as a tool. The statistics used in this work included percentages and mean. As a result, 1) the cost

analysis from the rice farming of Ban Yang's farmers found 3,592 baht a rai for the average cost, which could be classified for the raw material cost (1,013 baht/rai), labor cost (1,022 baht/rai), production cost (1,482 baht/rai), and operating expense (75 baht/rai). 2) The result of compensation analysis of the Ban Yang's farmers revealed 6,283 baht a rai for the average income, which could be classified as the revenue from rice sales (5,299 baht/rai) and the income from the consumption (984 baht). The overview of cost and compensation analysis found that Ban Yang's farmers obtained a total income of 5,962,507 baht, having the cost of farming (3,337,269 baht), gross profit margin (44.03%), and net profit margin (42.84%).

Keywords: Cost of farming, Compensation of farming, Cost and compensation analysis

บทนำ

ข้าวเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของไทย เป็นส่วนหนึ่งของการบริโภคภายในประเทศและส่งออกในตลาดโลก การผลิตข้าวมีแนวโน้มมากกว่าความต้องการของตลาดโลก เนื่องจากผลของการควบคุมจำนวนประชากรในประเทศต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา นอกจากนี้ เทคโนโลยีในการผลิตข้าวมีความก้าวหน้ามากขึ้นที่ทำให้ประเทศผู้ซื้อข้าวสามารถผลิตข้าวใช้ในประเทศได้มากขึ้น จึงส่งผลให้ปริมาณการนำเข้าข้าวจากไทยจึงลดลง ข้าวเป็นสินค้าเกษตรที่มีเป้าหมายเพื่อการส่งออก ดังนั้นราคาข้าวจะถูกกำหนดจากปริมาณความต้องการและปริมาณข้าวในตลาดโลกถ้าปริมาณข้าวมีมากกว่าความต้องการราคาข้าวในตลาดโลกจะลดลง และราคาข้าวในประเทศไทยก็จะลดลงด้วย (เมธี เจริญสุข และอนุพล อุ่นอ้าย, 2562)

แนวโน้มเศรษฐกิจการเกษตรปี 2564 คาดว่าจะขยายตัวอยู่ในช่วงร้อยละ 1.5 เมื่อเทียบกับปี 2563 โดยมีปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ปริมาณน้ำฝนที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่ปลายปี 2563 ต่อเนื่องถึงปี 2564 ทำให้ปริมาณน้ำในอ่างเก็บน้ำที่สำคัญและในแหล่งน้ำตามธรรมชาติมากขึ้นเพียงพอสำหรับการเพาะปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และทำประมงรวมถึงสภาพอากาศที่เอื้ออำนวยมากขึ้น และการเริ่มต้นฤดูฝนที่เร็วกว่าปี 2563 ทำให้เกษตรกรขยายพื้นที่ และทำการเพาะปลูกเพิ่มขึ้น ประกอบกับราคาสินค้าเกษตรหลายชนิดที่ปรับตัวดีขึ้น จูงใจให้เกษตรกร เพิ่มการผลิตและมีการบำรุงดูแลรักษามากขึ้น และการดำเนินนโยบายและมาตรการของภาครัฐในการส่งเสริม อาชีพเกษตรกร อาทิ การขยายช่องทางการตลาดทั้งตลาดออนไลน์และออฟไลน์ ทำให้เกษตรกรมีช่องทางในการจำหน่ายสินค้าเกษตรมากขึ้น มาตรการเยียวยาและฟื้นฟูเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 เช่น การส่งเสริมอาชีพเกษตรกร และการพักชำระหนี้ รวมถึงการประกันรายได้ ทำให้เกษตรกรสามารถทำการผลิตและบริหารจัดการสินค้าเกษตรให้ออกสู่ตลาดได้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2564)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจมากมายหลายด้านตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ

บริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537และเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับพี่น้องประชาชนทั้งหลักของการบริหารการพัฒนาเน้นให้พี่น้องประชาชนได้คิดเป็นทำเป็นและมีส่วนร่วม ชุมชนบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ห่างจากตัวเมืองบุรีรัมย์ประมาณ 5 กิโลเมตร มีประชากรทั้งหมด 244 ครัวเรือน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมจากการสำรวจพบ ผู้ที่ประกอบอาชีพทำนาทั้งหมด 57 คน ซึ่งได้ผลผลิตในแต่ละปีเป็นจำนวนมากแต่คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนยังคงมีระดับต่ำ และมีหนี้สินจำนวนมาก ซึ่งสาเหตุอาจมาจาก ต้นทุนจากการทำนาสูงขึ้นประกอบกับประสบปัญหาาราคาข้าวตกต่ำทำให้เกษตรกรในชุมชนมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพและครอบครัว(วันทนา บ่อโท, 2564)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งนี้เพื่อให้เกษตรกรได้ทราบถึงต้นทุนที่แท้จริงและนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อลดต้นทุน จากการทำนา ซึ่งจะทำให้เกษตรกรในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นเพียงพอ ต่อการเลี้ยงชีพในครอบครัวเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาต้นทุนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนสินค้า

ต้นทุนถือเป็นรายจ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้มา ซึ่งสินค้าหรือบริการอาจจ่ายเป็นเงินสด สินทรัพย์อื่นหรืออาจเป็นการให้บริการที่ก่อให้เกิดหนี้รวมถึงผลขาดทุนที่วัดค่าเป็นตัวเงินได้ ซึ่งเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ดังนั้นต้นทุนสินค้าจึงเป็นทั้งสินทรัพย์ และค่าใช้จ่าย ในกรณีที่สินทรัพย์นั้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อกิจการนั้นจ่ายออกไปเพื่อให้ได้สินค้าและบริการมาไว้จำหน่ายเพื่อใช้เป็นต้นทุนที่ใช้แล้วยังมีประโยชน์ในอนาคตต่อไป และตัดจ่ายต้นทุนในรูปของค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์นั้น โดยจะนำไปแสดงไว้ในงบดุล ส่วนกรณีที่เป็นค่าใช้จ่ายเป็นต้นทุนของสินค้าหรือที่กิจการจ่ายออกไปนั้นเพื่อที่จะให้เกิดรายได้ และเมื่อใช้ไปจะหมดประโยชน์ทันทีไม่ก่อให้เกิดรายได้อีกต่อไป (มนวิภา ผดุงสิทธิ์ (2556), ศรีสุตา อาชวานันทกุล (2556), เฉลิมขวัญ ครุบุญญงค์ (2554), ไพบุลย์ ผจงวงศ์ (2561))

2. แนวคิดเกี่ยวกับผลตอบแทน

ผลตอบแทนถือเป็นรายได้หรือผลประโยชน์ที่ได้จากการลงทุน และการดำเนินงานจากการทำนา รายได้ที่เกษตรกรได้รับจากการนำผลผลิตที่ได้จากการทำนาไว้บริโภคเองหรือจำหน่ายในแต่ละปีถือเป็นผลตอบแทนจากการลงทุนทำนา (กชกร เถลิ้มกาญจนา (2549), กำพล สมพงษ์ (2555), เพชร ชุมทรัพย์ (2554), ไพบุลย์ ผจงวงศ์ (2561))

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ (2560) ได้ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทน การปลูกข้าวนาปรัง โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือเกษตรกรที่ปลูกข้าวในพื้นที่ตำบล คำเจริญ อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานีกลุ่ม ตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวนาปรัง จำนวน 130 ชุด และทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ จากผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรมีต้นทุนในการปลูกข้าวในปีการเพาะปลูก 2559 (เดือนสิงหาคม- ธันวาคม) เฉลี่ยเท่ากับ 8,597.47 บาท ต่อไร่ มีกำไรสุทธิจากการปลูกข้าวเฉลี่ยไร่ละ 705.54 บาท อัตรากำไรสุทธิต่อต้นทุน 8.21% อัตรากำไรสุทธิต่อ ยอดขาย 7.49% อัตราผลตอบแทนการลงทุน (ROI) 7.37% และจุดคุ้มทุนอยู่ที่ 0.80 ต้นต่อไร่ ต้นทุนการปลูกข้าว ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ ต้นทุนค่าวัตถุดิบ คิดเป็นร้อยละ 8.52 ต้นทุนแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 17.61 และต้นทุนค่าใช้จ่ายการผลิต คิดเป็นร้อยละ 73.87

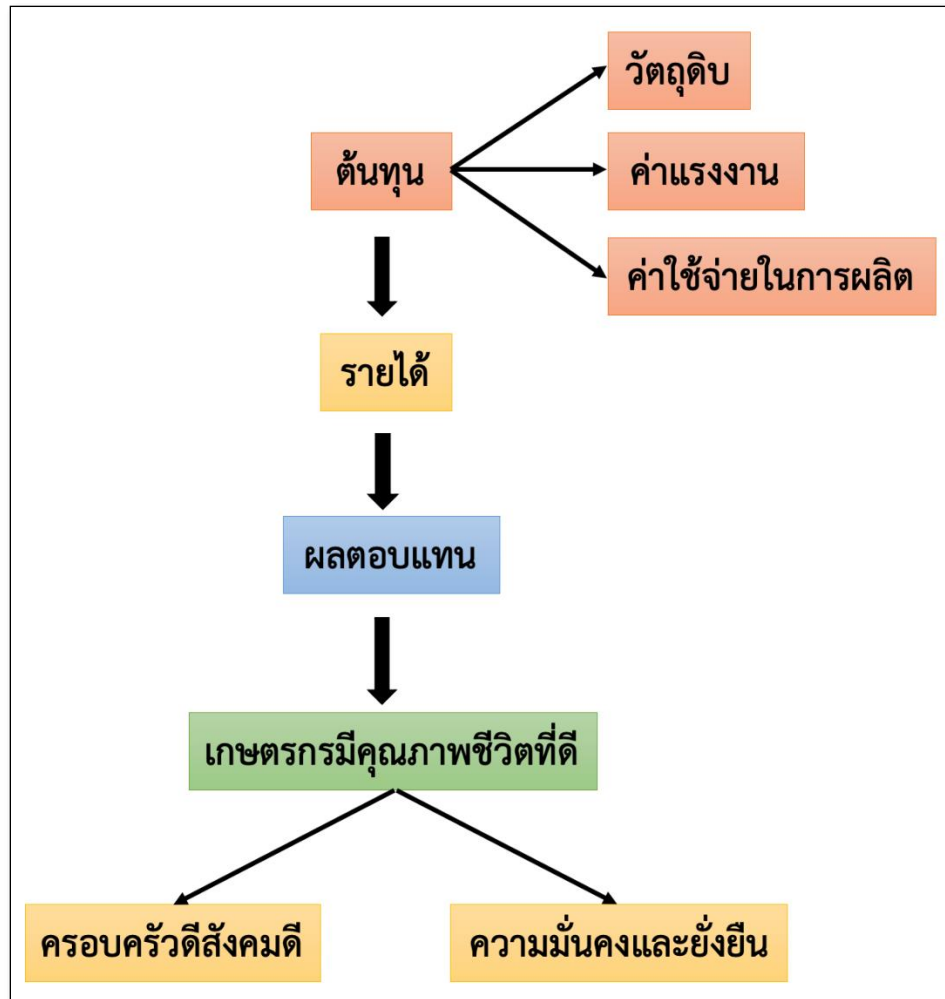
ทวีศักดิ์ บุญกมล (2560) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนการลงทุนปลูกข้าวพันธุ์ กข 31 ของเกษตรกรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านต้นทุนการลงทุนปลูกข้าวพันธุ์ กข 31 ของเกษตรกรในพื้นที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ปรากฏผลพบว่า เกษตรกรที่มีขนาดพื้นที่ เพาะปลูก 1-30 ไร่ พบว่า มีต้นทุนคงที่เฉลี่ยต่อไร่เท่ากับ 1,368.14 บาท และมีต้นทุนแปรผันเฉลี่ยต่อไร่เท่ากับ 3,217.24 บาท ต้นทุนรวมเท่ากับ 4,585.38 บาท ต่อไร่ เกษตรกรที่มีขนาดพื้นที่เพาะปลูก 31-60 ไร่ พบว่า มีต้นทุนคงที่เฉลี่ยต่อไร่เท่ากับ 1,308.82 บาท และมีต้นทุนแปรผันเฉลี่ยต่อไร่เท่ากับ 3,331.45 บาท ต้นทุนรวมเท่ากับ 4,640.27 บาทต่อไร่ เกษตรกรที่มีขนาดพื้นที่เพาะปลูก 61 ไร่ขึ้นไป พบว่า มีต้นทุนคงที่เฉลี่ยต่อไร่เท่ากับ 1,299.82 บาท และมีต้นทุนแปรผันเฉลี่ยต่อไร่เท่ากับ 3,567.54 บาท ต้นทุนรวมเท่ากับ 4,864.86 บาทต่อไร่

สุทธาทาศ ไชยคำ และคณะ (2563) การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนการผลิตข้าวเม่า : กรณีศึกษาผู้ประกอบการในเขตบ้าน กลางใหญ่ ตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี พบว่า การแปรรูปข้าวเม่าจะมีต้นทุนการผลิตต่อถุง 21.07 บาท ช่วงการเก็บมีปริมาณการขายเท่ากับ 12,000 ถุง เป็นจำนวนเงิน 960,000 บาท หักต้นทุนขายและค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร 242,520 บาท ภายในเดือนมกราคม คุณศิริรัตน์ ชาวตร มีกำไรขั้นต้น 1,191,720 บาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รายได้ที่คุณศิริรัตน์ ชาวตร ได้รับนั้นมากกว่าต้นทุนการผลิตข้าวเม่า ข้อเสนอแนะ ควรขุดสระน้ำ เพื่อกักเก็บน้ำให้เพียงพอต่อการ ปลูกข้าวเพื่อที่จะได้ข้าวมาทำการผลิตเป็น

ข้าวเม่าและผู้ประกอบการควรกระจายข้าวเม่าสู่ร้านค้าอื่น ๆ เพื่อเพิ่มยอดขายให้มากขึ้น และเพื่อเพิ่มกำไรให้กับผู้ประกอบการ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกกลุ่มเกษตรกรผู้ประกอบอาชีพทำนาในเขตพื้นที่บ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 57 คน (ทะเบียนเกษตรกรบ้านยาง, 2564)

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์เกี่ยวกับประเภทต้นทุน ประเภทผลตอบแทน จำนวนต้นทุน และจำนวนผลตอบแทนที่ได้จากการทำนา ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยที่เพื่อสร้างข้อสรุปการกำหนดค้นหาความรู้เกี่ยวกับการทำนา เพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำและน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ด้านข้อมูล ดังนี้ 1.1) ด้านเอกสาร ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจากตำรา บทความวิจัย บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ 1.2) ด้านบุคคล ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันจากบุคคลหลายคน ได้แก่ นักวิชาการ ผู้นำชุมชน และกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งมีการเปลี่ยนตัวผู้สังเกตหรือสัมภาษณ์

2. โดยมีรายละเอียดแหล่งของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิของการวิจัยนี้ใช้วิธีการศึกษาเอกสาร (Documents) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการวิจัย และแนวคิดทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่นำมากำหนดกรอบแนวคิดและกรอบในการการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และ 2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ประกอบด้วย ข้อมูลการปลูกข้าว ปัญหาที่เกิดจากปลูกข้าว ปัญหาจากการจำหน่ายข้าว รวมทั้งผลการดำเนินงานของการทำกิจกรรมร่วมกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และกระบวนการทำงานร่วมกันของคนในชุมชน โดยการสนทนาพูดคุยกับชุมชนซึ่งมีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Technique) โดยใช้การสัมภาษณ์ (Interview Guide) เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลการปลูกข้าว ปัญหาที่เกิดจากปลูกข้าว และปัญหาจากการจำหน่ายข้าว ตลอดจนการค้นหาคำพ้องความหมายของข้อมูล เช่น องค์ความรู้เกี่ยวกับข้าว

วิธีรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิของการวิจัยนี้ใช้วิธีการศึกษาเอกสาร (Documents) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการวิจัย และแนวคิดทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่นำมากำหนดกรอบแนวคิดหรือกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับ

การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรตำบลบ้านยาง อำเภอบ้านยาง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยดำเนินการลงพื้นที่เป็นเข้าสัมภาษณ์เกษตรกรผู้ที่ประกอบอาชีพทำนาในชุมชนบ้านยางเพื่อให้ได้มาซึ่งประเภทของต้นทุน และประเภทของผลตอบแทนที่เกิดจากการประกอบอาชีพทำนา เพื่อนำข้อมูลมาสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลปริมาณต้นทุน และปริมาณผลตอบแทนจากการทำนา

1.2 ดำเนินการจัดทำแบบสัมภาษณ์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์

1.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เกษตรกรผู้ที่ประกอบอาชีพทำนาในชุมชนบ้านยาง และขึ้นทะเบียนเกษตรกร

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ประกอบด้วย ประเภทต้นทุน ประเภทผลตอบแทน ปริมาณต้นทุน และปริมาณผลตอบแทน โดยการสนทนากลุ่ม การจัดเวทีร่วมกับชุมชนซึ่งมีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.1 การสนทนากลุ่ม (Focused Group) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview Schedule) ในการระดมความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Think) โดยใช้เทคนิค Appreciation-Influence-Control (AIC) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลประเภทต้นทุน และประเภทผลตอบแทนจากการ โดยทำการแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม และให้สมาชิกกลุ่มช่วยกันคิดประเภทต้นทุน และประเภทผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจากการทำนาของเกษตรกรตำบลบ้านยาง

2.2 การระดมสมอง (Brainstorm) เป็นการจัดเวทีระดมสมองเพื่อยืนยันข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มในข้อที่ 2.1 เกี่ยวกับประเภทต้นทุน และประเภทผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรตำบลบ้านยาง เพื่อที่จะนำไปสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลปริมาณต้นทุน และปริมาณผลตอบแทนจากการทำนาต่อไป

2.3 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Technique) โดยใช้การสัมภาษณ์ (Interview Guide) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม และไปเก็บรวบรวมข้อมูลปริมาณต้นทุน และปริมาณผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรตำบลบ้านยาง อำเภอบ้านยาง จังหวัดบุรีรัมย์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรตำบลบ้านยาง อำเภอบ้านยาง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ค่าวัตถุดิบ ค่าแรงงาน ค่าใช้จ่ายในการผลิต และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยใช้สูตรทางการบัญชีของ ไพบุลย์ ผจวงค์ (2561)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย รายได้จากการจำหน่ายข้าว และรายได้อื่น ๆ โดยใช้สูตรทางการบัญชีของ ไพบุลย์ ผจวงค์ (2561)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรตำบลบ้านยาง อำเภอ บ้านยาง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลปริมาณต้นทุน และปริมาณผลตอบแทนที่ได้มาคำนวณหาผลลัพธ์ หลังจากนั้นนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$1. \text{กำไรขั้นต้น} = \text{รายได้จากการขาย} - \text{ต้นทุนการผลิต}$$

$$2. \text{กำไรสุทธิ} = \text{รายได้จากการขาย} - \text{ต้นทุนรวม}$$

$$3. \text{อัตรากำไรขั้นต้น} = \frac{\text{กำไรขั้นต้น} \times 100}{\text{รายได้จากการขาย}}$$

$$4. \text{อัตรากำไรสุทธิ} = \frac{\text{กำไรสุทธิ} \times 100}{\text{รายได้จากการขาย}}$$

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ต้นทุนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง พบว่ามีต้นทุนเฉลี่ย/ไร่ จำนวน 3,592 บาท โดยแยกเป็นวัตถุดิบ เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 1,013 บาท ค่าแรงงาน เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 1,022 บาท ค่าใช้จ่ายในการผลิต เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 1,482 บาท และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 75 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ผลตอบแทน พบว่าเกษตรกรบ้านยาง พบว่า มีรายได้เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 6,283 บาท โดยแยกเป็นรายได้จากการจำหน่าย จำนวน 5,299 บาท และรายได้จากการบริโภค จำนวน 984 บาท และวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน พบว่า เกษตรกรบ้านยาง มีรายได้โดยภาพรวม จำนวน 5,962,507 บาท มีต้นทุนจากการผลิต จำนวน 3,337,269 อัตรากำไรขั้นต้น 44.03% และอัตรากำไรสุทธิ 42.84%

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การศึกษาต้นทุนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่ามีต้นทุนเฉลี่ย/ไร่ จำนวน 3,592 บาท โดยแยกเป็นวัตถุดิบ เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 1,013 บาท ค่าแรงงาน เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 1,022 บาท ค่าใช้จ่ายในการผลิต เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 1,482 บาท และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 75 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร โสมคำภา (2562) พบว่า เกษตรกรมีต้นทุนในการปลูกข้าว 1,200 บาท มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 550 บาท และมีกำไรสุทธิ 19,250 บาท สำหรับการเพาะปลูก 25 ไร่ มีรายได้ 525,000 บาท มีต้นทุนในการปลูก 30,000 บาท มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 13,750 บาท และมีกำไรสุทธิ 481,250 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณษา ไวถิตวิวัฒน์ (2560) พบว่าการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ มีต้นทุนเฉลี่ยต่อไร่เท่ากับ 2,410.10 บาท โดยจำแนกเป็นค่าวัตถุดิบทางตรง 379.79 บาท/ไร่ ค่าแรงงานทางตรง 630.41 บาท/ไร่ ค่าใช้จ่ายในการผลิต 1,309.58 บาท/ไร่ และมีค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารของเกษตรอินทรีย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาทีณี จันทรช่วงโชติ (2557) พบว่า การปลูกข้าวหอมมะลิ 105 แบบหวาน มีต้นทุนผลิตต่อไร่ 2,984.58 บาท ประกอบด้วย วัตถุดิบทางตรง ค่าแรงทางตรง และค่าใช้จ่ายในการผลิต 740.60, 772.14 และ 1,471.84 บาท ตามลำดับ และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร 424.89 บาท สรุปได้ว่า ปัญหาในการปลูกข้าวทั้งสองแบบมีปัญหาไม่ต่างกัน คือ ปัญหาด้านการขาดแคลนน้ำ ด้านโรคพืช และศัตรูพืช และปัญหาด้านแรงงาน

2. การศึกษาผลตอบแทนจากการทำนาของเกษตรกรบ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีพบว่าเกษตรกรบ้านยาง พบว่า มีรายได้เฉลี่ย/ไร่ จำนวน 6,283 บาท โดยแยกเป็นรายได้จากการจำหน่าย จำนวน 5,299 บาท และรายได้จากการบริโภค จำนวน 984 บาท และ วิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน พบว่า เกษตรกรบ้านยาง มีรายได้โดยภาพรวม จำนวน 5,962,507 บาท มีต้นทุนจากการผลิต จำนวน 3,337,269 อัตรากำไรขั้นต้น 44.03% และอัตรากำไรสุทธิ 42.84% สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร โสมคำภา และคณะ (2562) พบว่า การปลูกข้าว พันธุ์ กข 29 (ชัยนาท 80) มีรายได้ 21,000 บาท/ไร่ มีต้นทุนรวม 1,750 บาท/ไร่ กำไรขั้นต้น 19,800 บาท/ไร่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 550 บาท/ไร่ และมีกำไรสุทธิ 19,250 บาท/ไร่ อัตราผลตอบแทนการลงทุน (ROI) เท่ากับ 1,100% /ไร่ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) เท่ากับ 12.57% /ไร่ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) เท่ากับ 12.57% /ไร่ อัตรากำไรสุทธิต่อยอดขายร้อยละ 91.% /ไร่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาทีณี จันทรช่วงโชติ (2557) พบว่า ผลตอบแทนสำหรับการปลูกข้าวหอมมะลิ 105 แบบหวาน และปักดำมีต้นทุนผลิตต่อไร่ 3,084.84 บาท ประกอบด้วย วัตถุดิบทางตรง ค่าแรงทางตรง ค่าใช้จ่ายในการผลิต 523,421,137.51 และ 1,423.91 บาท ตามลำดับ และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร 601.73 บาท ยอดขายสุทธิ 7,864.88 บาท กำไรขั้นต้น 4,780.04 บาท กำไรสุทธิ 4,178.31 บาท อัตรากำไรขั้นต้น 60.78% อัตรา

กำไรสุทธิ 53.12% และผลตอบแทนจากสินทรัพย์ 4.80% สรุปได้ว่า ต้นทุนและผลตอบแทนของการปลูกข้าวหอมมะลิ 105 แบบหว่าน และปักดำสูงกว่าแบบหว่านนอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาในการปลูกข้าวทั้งสองแบบมีปัญหาไม่ต่างกัน คือ ปัญหาด้านการขาดแคลนน้ำ ด้านโรคพืช และศัตรูพืช และปัญหาด้านแรงงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เกษตรกรผู้ปลูกข้าวสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาต้นทุน และหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต

1.2 สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจสำหรับผู้ที่มีความสนใจในด้านการทำนา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนจากการทำนาในหลาย ๆ พื้นที่เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับการศึกษาในครั้งนี้

2.2 การทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนเชิงเปรียบเทียบของการปลูกข้าว โดยใช้สารเคมี และสารชีวภาพ เพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้สูงสุด

2.3 ควรศึกษาปริมาณการใช้วัตถุอันตรายในการทำนาเพื่อได้ผลผลิตสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กชกร เฉลิมกาญจนา. (2549). *การบัญชีบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์. (2560) *ต้นทุนและผลตอบแทนการปลูกข้าวนาปรัง กรณีศึกษา บ้านฮี หมู่ 3 ตำบลคำเจริญ อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี*. วิจัย. บัญชีบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชธานี.

กำพล สมพงศ์. (2555). *ผลตอบแทนและความเสี่ยง กรณีศึกษาหลักทรัพย์ในกลุ่มบริษัทเงินทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. รายงานการวิจัย คณะพัฒนาเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เฉลิมขวัญ คุรุบุญวงศ์. (2554). *การบัญชีเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ทวีศักดิ์ บุญกมล. (2560). *การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนการลงทุนปลูกข้าวพันธุ์ กข 31 ของเกษตรกรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

นราทิพย์ ชุตินวงศ์. (2550). *แนวคิดและทฤษฎีผลตอบแทน (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เพชร ชุมทรัพย์. (2554). *การวิเคราะห์ผลตอบแทน*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพบูลย์ ผจงวงศ์. (2561). *การบัญชีเพื่อการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักพิมพ์แสงดาว : กรุงเทพมหานคร.
- มนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2556). *การบัญชีต้นทุน*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- เมธี เจริญสุข และอนุพล อุ่นเอ้ย. (2562). *การลดต้นทุนกระบวนการปลูกข้าวนาปรัง กรณีศึกษา : ชุมชนบ้านหนองบัวหึง จังหวัดราชบุรี*. วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วาทีณี จันทร์ช่วงโชติ. (2557). *การเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนจากการปลูกข้าวหอมมะลิ 105 หว่าน กับแบบหว่านและปักดำของเกษตรกร อำเภอลำโรงท่าบ จังหวัดสุรินทร์*. บัญชีมหาบัณฑิต. สุรินทร์ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วันทนา บ่อไทย. (2564). *กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรกรบ้านยาง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564, จาก <http://sites.google.com/site/klummaebankestrkrbanyang/home/bribth-hmuban>.
- วรรณิ จิเจริญ. (2550). *การบัญชีต้นทุน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศรีสุดา อาชวานันทกุล. (2556). *การบัญชีต้นทุน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร โสมคาภา, กาญจนา วงศ์หมื่น, เกวลี พันธุ์บัว, สิริกุล จันทิมา, และเกศสุดา แก่นจันทร์. (2562). *ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนจากการปลูกข้าวเจ้าพันธุ์ กข 29 (ชัณษา 80) ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 4 บ้านไร่สุขุม ตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร*. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 สถาบันวิจัยและพัฒนา : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 20 ธันวาคม 2562.
- สุทามาศ ไชยคำ, ภัทรจาริน ศรียงค์, รัตติญา บุญเลิศ, สุภาดา บริบูรณ์มั่งสา และชุตติกาญจน์ เกษลา. (2563). *การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนการผลิตข้าวเม่า : กรณีศึกษา ผู้ประกอบการในเขตบ้านกลางใหญ่ ตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี*. วิจัย. บัญชีบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สุพรรณษา ไวอติวัฒน์. (2560). *การเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนของการปลูกข้าวแบบเกษตรกรอินทรีย์กับเกษตรกรเคมี*. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2564). *ภาวะเศรษฐกิจการเกษตรปี 2564 และแนวโน้มปี 2565*. สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร : กรุงเทพมหานคร.

ปัจจัยสมรรถนะ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ
การปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครศรีธรรมราช

Factors Efficiency and Motivation Affecting the Satisfaction in Quality of
Performance of Hotels in Nakhon Si Thammarat

ปรีชัชชาก์ ชดช้อย¹, แมนสรวง เสมอภาค², สุธาสินี ชูจันทร์³, อรณี นิสะนิ⁴ และคนวัด สี่พุทสุข⁵

Pritcha Chodchoy¹, Mansrung Samerpak², Suthasinee Chuchan³ Oranee Nisani⁴ and

Donnawat Seeputsuk⁵

^{1, 2, 3, 4} หลักสูตรบัญชีบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

⁵ หลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

อีเมล: Pritcha.cho@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

17 มิถุนายน 2564

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)

13 มกราคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

4 กุมภาพันธ์ 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรเป้าหมายคือ โรงแรมที่มีการดำเนินการปฏิบัติงานครอบคลุมตามตำแหน่งงานครบวงจร 4 ด้าน จำนวน 105 แห่ง คือ ผู้จัดการ, งานการเงิน/บัญชี, งานต้อนรับ/การตลาด และ งานครัว/แม่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 420 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับสูงที่สุด คือ ด้านการบริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.628 และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับสูง คือ ด้านลักษณะการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.468 โดยปัจจัยของสมรรถนะการปฏิบัติงาน และปัจจัยของแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงาน คือ ด้านทักษะ ด้านลักษณะการทำงาน และ ด้านรางวัลตอบแทนด้วยขนาดของอิทธิพลเท่ากับ .01 .5 และ 0.001 ตามลำดับ

คำสำคัญ: สมรรถนะ แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน โรงแรม

ABSTRACT

The purposes of this study were (1) to study the factors of performance ability and motivation of hotel staff in Nakhon Si Thammarat province and (2) to study the factors of performance ability and motivation affecting satisfaction with the quality of work of hotel staff in Nakhon Si Thammarat province. This study was quantitative research in which the target population is 105 hotels with operations covering 4 areas: Manager, Finance/Accounting, Reception/Marketing, and Kitchen/Housekeeping with a total of 420 people. The statistics used to analyze the data were frequency distribution, average, percentage, standard deviation and Inferential Statistic by Multiple Regression Analysis. The research results found that the opinion level of performance ability factors which has the highest average was the service aspect (average = 4.628) and the motivation factor for work performance which has the highest average was the pattern of work (average = 4.468). The result showed that factors of performance ability and factors of motivation affecting the quality of operations were skills, work characteristics and rewards with the significance equal to .01, .5 and 0.001 respectively.

Keywords: Competence, Motivation, Performance, Hotel

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเริ่มต้นตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 4 ในราวปี พ.ศ. 2406 โดยหนังสือพิมพ์ของหม่อมรัดเลย์ (หนังสือพิมพ์ฉบับแรกของไทย) ได้กล่าวถึงการเปิดบริการโรงแรมในประเทศไทย คือ โรงแรมยูเนียนโฮเต็ล และโรงแรมบอร์ดิ้งโฮเต็ลมาถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือรัชกาลที่ 5 มีการปรับปรุงโรงแรมครั้งใหญ่ให้มีความสะดวกสบายและหรูหรามากขึ้นกว่าเดิม มีการนำไฟฟ้าเข้าไปใช้ในโรงแรมเป็นครั้งแรกที่โรงแรมโอเรียนเต็ล มีการเปิดห้องอาหารภายในโรงแรมแบบเต็มระบบ และมีการเปิดโรงแรมเพิ่มมากขึ้นในหลายๆ ที่ ตามมา ธุรกิจโรงแรมได้มีวิวัฒนาการมาตลอดตามยุคสมัย จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2413 (ประชาชาติธุรกิจ, 2561) ในภาพรวมของธุรกิจโรงแรมของประเทศไทยปี 2560 ที่ผ่านมามีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ประมาณร้อยละ 70 - 75 ซึ่งศักยภาพของธุรกิจโรงแรมที่สามารถดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการขึ้นอยู่กับทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เช่น ความโดดเด่นของสถานที่ท่องเที่ยว ภูมิทัศน์ธรรมชาติ การบริหารจัดการของโรงแรม ความสะดวกสบายและความสวยงามของที่พัก ราคาและรสชาติอาหาร รสนิยมของนักท่องเที่ยว ระบบเศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญในการขับเคลื่อน และสนับสนุนต่อการเติบโตของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงปี 2561 – 2562 ตามการเติบโตของภาคท่องเที่ยว โดยในช่วงเวลาดังกล่าว มีการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทยขยายตัวในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 5 – 7 ต่อปี และ ร้อยละ 3 - 4 ต่อปี ตามลำดับ ส่งผลให้อัตราเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 71.5 - 72.5 เทียบกับ ร้อยละ 71.4 ในปี 2561 ผู้ประกอบการมีแนวโน้มขยายการลงทุนธุรกิจโรงแรมต่อเนื่องทั้ง 1) พื้นที่ท่องเที่ยวหลัก (กรุงเทพมหานคร พัทยา และภูเก็ต) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการลงทุนของผู้ประกอบการรายใหญ่ทั้งกลุ่มนักลงทุนชาวไทยและชาวต่างชาติ และ 2) จังหวัดศูนย์กลางความเจริญในแต่ละภูมิภาค แหล่งท่องเที่ยวและจังหวัดรองที่ได้รับผลจากการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ อาทิ การค้าการลงทุน และการท่องเที่ยวระหว่างภูมิภาคมากขึ้น ทั้งนี้จำนวนห้องพักที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ประกอบกับการเปิดให้บริการเช่ารายวัน เช่น อพาร์ทเมนต์ และ คอนโดมิเนียม รวมถึงสถานพักแรมรูปแบบ Booking Platform อาทิ Airbnb เป็นผลให้การแข่งขันและการเติบโตของธุรกิจโรงแรม มีเพิ่มมากขึ้นและต่อเนื่อง (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2562)

ในด้านการเติบโตของธุรกิจโรงแรมของภาคใต้นั้น ในปี 2561 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 44 อย่างไรก็ตาม ช่วงเดือนมกราคม-กันยายน ในปี 2562 มีจำนวนการจัดตั้งธุรกิจลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา ร้อยละ 21 แต่มีการเพิ่มทุนของกิจการโรงแรมอย่างต่อเนื่องในปี 2562 เข้ามาแทน โดยมีการเพิ่มทุนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 7.17 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา จึงเป็นการสะท้อนถึงการเติบโตของธุรกิจโรงแรมในปี 2561 ทั้งนี้ชาวต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในธุรกิจโรงแรมสูงสุดในภาคใต้ ได้แก่ ฮองกง สิงคโปร์ และไต้หวัน เมื่อพิจารณาแบ่งพื้นที่ตามภูมิภาค จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 43.7 ล้านคน รองลงมาคือ ภาคใต้ จำนวน 35.9 ล้านคน และ ภาคตะวันออก จำนวน 25.4 ล้านคน ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหลักที่มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะภาคใต้ของประเทศไทย นับเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวจากชาวต่างชาติ สาเหตุเนื่องจากการที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล ธรรมชาติ และวัฒนธรรมที่น่าสนใจ และแหล่งท่องเที่ยวเป็นที่ชื่นชอบติดอันดับโลกกระจายอยู่ในหลายๆ จังหวัด โดยในปี 2561 มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) หมวดโรงแรมและภัตตาคารประมาณ 9.2 แสนล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละประมาณ 5.6 ของมูลค่าทั้งหมด อีกทั้งประเทศไทยมีความได้เปรียบในด้านของราคาห้องพัก และค่าครองชีพ ที่อยู่ในระดับไม่สูง การคมนาคมขนส่งที่สะดวก เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเดียวกัน ล้วนเป็นการสนับสนุนให้อัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาพักในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

จังหวัดนครศรีธรรมราชมีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ทางภาคใต้ฝั่งอ่าวไทยของประเทศไทย มีศักยภาพและความพร้อมด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น ทะเล แม่น้ำ ภูเขา น้ำตก อีกทั้งวัฒนธรรมที่น่าสนใจ และการคมนาคมขนส่งที่สะดวก ในช่วงปี 2561 การท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช มีการคาดการณ์ถึงการเติบโตมากขึ้น มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว 3,883,400 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติ 87,573 คน และเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 3,911,063 คน ในปี 2562 ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ 88,716 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช, 2561) หากนำศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราชดังกล่าวมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการท่องเที่ยว ผ่านช่องทางการดำเนินการทางธุรกิจโรงแรมเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว การบริหารจัดการของโรงแรมที่ได้มาตรฐานในด้านบุคลากร และสถานที่ย่อมส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ซึ่งการบริหารจัดการของโรงแรมที่ได้มาตรฐานจะเกิดขึ้นและประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องผ่านกระบวนการ คิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งต้องให้ความสำคัญต่อสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในสถานที่ท่องเที่ยว (Griffin, 2012) การที่ธุรกิจโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้นั้น ส่งผลให้นักท่องเที่ยวยินดีที่จะจ่าย เพื่อเพิ่มประสบการณ์ตามความต้องการของนักท่องเที่ยว หรือได้รับประสบการณ์จากการมาท่องเที่ยว โดยเฉพาะความสะดวกสบาย (Kim, Cheng, & Leary, 2007 ; Mourato, Susana, Ozdemiroglu, Hett & Atkinson, 2004) การเสริมสร้างคุณภาพและมาตรฐานให้เกิดขึ้นกับธุรกิจการโรงแรมตามนโยบายของกรมการท่องเที่ยวและกีฬา (อาภาภรณ์ สุขหอม กิจฐเขต ไกรवास และ อุษณากร ทาวะรม, 2563)

การศึกษาข้อมูลความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรมซึ่งมีความสำคัญในการผลักดันขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมให้เติบโต โดยบุคลากรของธุรกิจโรงแรมจะต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสะท้อนถึงคุณภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ของบุคลากร ด้านทักษะ และด้านการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลตอบแทน ด้านลักษณะการทำงาน และ ด้านรูปแบบการจัดการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการดำเนินงาน (Concepts of operational competence)

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2553) ได้อธิบายถึง สมรรถนะ (Competency) ว่าเป็นขีดความสามารถทั้งหมดของ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เด่นชัดในการดำเนินงานของบุคคลนั้นๆ ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้นมี ประสิทธิภาพสูง และมีส่วนสำคัญส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้หรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้รู้เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือ หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงาน นั้นๆ 2) ด้านทักษะ (Skill) ความสามารถหรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำและเกิดความชำนาญเชี่ยวชาญในหน้าที่ รับผิดชอบเกี่ยวกับงาน นั้นๆ ที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำ 3) ด้านทัศนคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ องค์กร หน่วยงาน และข้อเสนอต่างๆ ที่จะ ยอมรับหรือจะปฏิเสธ โดยแสดงปฏิกิริยาในการตอบสนองในเชิงพฤติกรรมเสมอ และ 4) ด้านความสามารถ (Ability) เป็นสิ่งสำคัญมากต่อการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายหรือตามความรับผิดชอบนั้นๆ สอดคล้องกับ หลักตามแนวคิดของ McClelland (1973)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Concepts of satisfaction)

Porter & Lawler (1968) พบว่า ความพึงพอใจในงานที่เกิดจากผลของการตอบสนองสิ่งที่บุคลากร ต้องการจากการทำงานในด้านต่างๆ โดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากการให้คุณค่า (Value Theory of Job Satisfaction) ซึ่งลักษณะงานที่บุคลากรให้ความสำคัญในการทำงานมีอิทธิพลต่อการตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ ของบุคคลผู้นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2555) ที่อธิบายถึงแรงจูงใจในการดำเนินงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะของผู้ที่ เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ สมาชิกในทีม อายุ การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในงาน และความใส่ใจในงาน 2) ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่ ลักษณะงานท้าทาย ทักษะ งาน ฐานวิชาชีพ ขนาดหน่วยงาน ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน และสภาพทางภูมิศาสตร์ในพื้นที่ และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า อำนาจในหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational efficiency concept)

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานนั้น ต้องประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ผู้ที่ทำงาน และ โครงสร้างการทำงาน ซึ่งเป็นแนวคิดในการพัฒนาตนเองให้เป็นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังที่ อัครเดช ไม้จันทร์ และ นุจริัย แซ่จิ๋ว (2561) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่สำคัญ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้และ ความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ ทำงาน ความรวดเร็ว ในการทำงาน คุณภาพงาน ทั้งนี้ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจหลักขององค์กร ในการก้าวสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน การรักษาพนักงานในองค์กรและการดึงดูดบุคคลที่มีความรู้

ความสามารถให้มาร่วมงานกับองค์กร การสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้ถูกต้องและในกฎเกณฑ์กฎระเบียบ ที่เคร่งครัด อาจไม่ใช่หนทางสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ แต่การสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานให้มีความใส่ใจและแรงบันดาลใจที่ตื่นตัวต่างหาก ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และความมั่นคง (อัจจิมา บำเพ็ญบุญ และ พุฒิธร จิรายุส, 2559)

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Theories of Operational Motivation)

Herzberg, Mausner, and Snyderman (1959) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้คนงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงานโดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่จะทำ ประกอบด้วย ความสำเร็จในชีวิต (Achievement) การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป (Recognition) งานที่มีความรับผิดชอบ (Responsibility) งานที่ทำแล้วมีโอกาสก้าวหน้า (Advancement) ตำแหน่งงานที่ดี (Work Itself) และงานมีความสุข (Growth) และ 2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานแก่พนักงาน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารที่ดี การควบคุมงาน ความสัมพันธ์กับหน้าที่ เงื่อนไขการทำงานที่ดี เงินเดือนดี ความสัมพันธ์อันดีมิตร การมีชีวิตส่วนตัวที่ดี ความสัมพันธ์แวดล้อมอื่นๆ สถานะภาพของตนเองในงาน และความมั่นคงปลอดภัย นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมของ

มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท ประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบัน 1-3 ปี ทดสอบสมมติฐาน Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Linear Regression 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบัน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงาน ของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อัจจิมา บำเพ็ญบุญ และ พุฒิธร จิรายุส (2559) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในระดับมาก คือ

วัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยโอกาสความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ ความสมดุลชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว โอกาสเลื่อนตำแหน่ง และความสำเร็จในอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y มากที่สุด คือ โอกาสความก้าวหน้าซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y น้อยที่สุด คือ ปัจจัยความสมดุลในชีวิตทำงาน และชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เช่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา ช่วยเหลือ มีความเกื้อกูล การยิ้มแย้มและให้อภัยกัน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนด้านการให้บริการ ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ เช่น ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ แรงจูงใจที่เกิดจากความถนัดในงานที่ทำ ประกอบด้วย ด้านรางวัลตอบแทน เช่น สิทธิในการลาหยุดงานต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสมมีระดับแรงจูงใจ และลักษณะการทำงานที่มีความถนัดในงานที่ทำ มีระดับแรงจูงใจสูงกว่าประเด็นอื่น คือ ด้านรูปแบบการจัดการที่มีการกำหนดระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมายในการทำงานของพนักงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจนมีความเหมาะสม และ 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม พบว่า ด้านการให้บริการ เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน โรงแรมควรมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในแต่ละระดับและแผนกให้มีความชัดเจน ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละแผนก/ฝ่ายควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน ให้ชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นสู่พนักงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานไม่น่าเบื่อหน่าย โรงแรมมีการฝึกอบรมเพิ่มเพื่อให้พนักงานมีทักษะความสามารถในด้านที่มีความใกล้เคียงกัน การให้ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาอาจพิจารณา ค่าตอบแทนที่มีความแตกต่างกัน โดยคำนึงถึงตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงานล่วงเวลา และลักษณะงานที่ทำ และควรกำหนดให้หัวหน้างานติดตามงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบความก้าวหน้าหรือปัญหาอุปสรรคในการทำงานเป็นรายบุคคล ให้คำแนะนำปรึกษาหรือช่วยแก้ไขปัญหาแก่พนักงานจนสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมาย

พรพิมล พัทธกษรรณ (2559) ศึกษา สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมคอลัมน์ แบงค็อก ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้น สมรรถนะด้านทักษะที่อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยเรียงอันดับสมรรถนะจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกภาพประจำตัว ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรู้ และด้านทักษะ

ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจัดอันดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและด้านความสุข

รัศมี อิสลาม (2560) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยความต้องการดำรงชีวิตอยู่ และปัจจัยความต้องการความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและสังคม ตามลำดับ ซึ่งทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนของปัจจัยแรงจูงใจภายใน พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ผลการศึกษา พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยเงินเดือนและผลตอบแทน เทคนิคการควบคุมดูแล สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และ ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ในองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรเป้าหมาย ในการวิจัย คือ พนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 105 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช, 2561) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงาน 4 ตำแหน่งงาน คือ ผู้จัดการ งานการเงิน/บัญชี งานต้อนรับ/การตลาด และ งานครัว/แม่บ้าน จำนวนตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 420 คน โดยทำการสุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี อย่างง่าย (Sample Random Sampling) ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา บทความ วารสารวิชาชีพ งานวิจัยวิทยานิพนธ์ และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นดำเนินการสร้างเครื่องมือ และทำการตรวจสอบเครื่องมือจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ของบุคลากร ด้านทักษะ และด้านการบริการ และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลตอบแทน ด้านลักษณะการทำงาน และด้านรูปแบบการจัดการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม และนำเครื่องมือทำการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้กับพนักงานในโรงแรมแห่งหนึ่งที่ไม่ใช่

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานในโรงแรมแห่งหนึ่งที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม เท่ากับ .891 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามรายข้ออยู่ระหว่าง .887 – .896 ซึ่งมีการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามประชากรโรงแรมในจังหวัดนครศรีธรรมราชซึ่งมีเป้าหมาย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง พื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

พื้นที่ของโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช	จำนวนโรงแรม	จำนวนตัวอย่าง
อำเภอเมือง	39	156
อำเภอปากพนัง	4	16
อำเภอทุ่งสง	9	36
อำเภอร่อนพิบูลย์	1	4
อำเภอสิชล	5	20
อำเภอขนอม	26	104
อำเภพรหมคีรี	1	4
อำเภอลานสกา	6	24
อำเภอฉวาง	3	12
อำเภอพระพรหม	1	4
อำเภอท่าศาลา	8	32
อำเภอจุฬารณีย์	1	4
อำเภอนบพิตำ	1	4
รวม	105	420

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การทดสอบเบื้องต้น พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนปกติ (Normality) ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (Heteroscedasticity) ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linearity) ไม่เกิดปัญหาผิดปกติ (Outlier Problem) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) การนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try - Out) กับประชากร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนกลุ่มละ 30 คน ผลการทดสอบความเที่ยงตรงผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total

correlation ซึ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.019 - 0.826 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.051 - 0.863 และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.019 - 0.0863 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) โดยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกรายข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของสมรรถนะการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 0.931 - 0.938 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 0.930 - 0.938 และผลความคิดเห็นของสมรรถนะการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ระหว่าง 0.930 - 0.938 ตามลำดับ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปส่วนใหญ่ ของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.20 อายุระหว่าง 25 ปี ขึ้นไป – 30 ปี ร้อยละ 48.10 ระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 68.60 รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 49.50 ประสบการณ์ในการทำงาน ช่วงระหว่าง 1 ปี ขึ้นไป - 3 ปี ร้อยละ 50.50 และผลการวิเคราะห์รายด้านระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์รายด้านของระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	พนักงานในโรงแรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรู้	4.534	0.554	มากที่สุด
1. รู้และเข้าใจในลักษณะการให้บริการของธุรกิจ โดยสามารถถ่ายทอดความรู้ได้	4.564	0.555	มากที่สุด
2. รู้และเข้าใจในโครงสร้างการบริหารงานในการกิจของตัวเอง	4.495	0.563	มาก
3. รอบรู้ในข่าวสาร เหตุการณ์ในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม	4.507	0.555	มากที่สุด
4. รู้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.560	0.552	มากที่สุด
5. สามารถเผยแพร่ความรู้ในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงาน ในองค์กร	4.543	0.545	มากที่สุด
ด้านทักษะ	4.589	0.567	มากที่สุด
6. มีทักษะพื้นฐานในการกิจงานของตนเอง	4.769	0.444	มากที่สุด
7. มีทักษะพื้นฐานในการบริการ	4.538	0.566	มากที่สุด
8. มีทักษะทางด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ	4.452	0.705	มาก
9. สามารถใช้ทักษะในการสื่อสาร และจูงใจผู้ร่วมงาน หรือผู้อื่น	4.569	0.576	มากที่สุด
10. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ แนวทางการทำงาน เพื่อให้ผลงานเป็นที่ยอมรับ	4.617	0.542	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์รายด้านของระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	พนักงานในโรงแรม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านการบริการ	4.628	0.517	มากที่สุด
11. มีความมุ่งมั่นปฏิบัติงาน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในงาน	4.662	0.498	มากที่สุด
12. มีการรักษาระเบียบวินัย	4.600	0.524	มากที่สุด
13. มุ่งเน้นตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า	4.607	0.527	มากที่สุด
14. สามารถในการรับคำสั่ง และปฏิบัติตามคำสั่ง	4.612	0.507	มากที่สุด
15. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม	4.660	0.527	มากที่สุด
ภาพรวม	4.584	0.546	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานรายด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เท่ากับ 4.628 4.589 และ 4.534 ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการ รองลงมา คือ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์รายด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	พนักงานในโรงแรม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านรางวัลตอบแทน	4.348	0.636	มาก
1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสม	4.341	0.698	มาก
2. ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา มีความเหมาะสม	4.298	0.640	มาก
3. สิทธิในการลาหยุดงานต่างๆ ที่ได้รับ มีความเหมาะสม	4.321	0.577	มาก
4. สิทธิประโยชน์ สวัสดิการอื่นๆ มีความเหมาะสม (ค่ารักษาพยาบาลประกันชีวิต)	4.391	0.598	มาก
5. ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง	4.388	0.666	มาก
ด้านลักษณะการทำงาน	4.468	0.583	มาก
6. มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับการทำงาน	4.519	0.533	มากที่สุด
7. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับระยะเวลา	4.465	0.549	มาก
8. อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในที่ทำงานความทันสมัยเพียงพอต่อการทำงาน	4.488	0.555	มาก
9. มีเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น เช่น พนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาในการทำงาน	4.398	0.646	มาก
10. เพิ่มอำนาจในการวางแผน และการประเมินผลงานตนเองแก่พนักงานให้มากขึ้น	4.469	0.634	มาก

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์รายด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	พนักงานในโรงแรม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านรูปแบบการจัดการ	4.450	0.572	มาก
12. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	4.424	0.554	มาก
13. หัวหน้างานเปิดโอกาสมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน	4.410	0.577	มาก
14. แผนงานมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน	4.448	0.569	มาก
15. แผนกของท่าน มีการกำหนดระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมายในการทำงานของพนักงานแต่ละคนไว้ชัดเจน	4.500	0.576	มาก
ภาพรวม	4.422	0.598	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานรายด้าน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เท่ากับ 4.468 4.450 และ 4.348 ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะการทำงาน รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการจัดการ และ ด้านรางวัลตอบแทน ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์รายด้านของความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน	พนักงานในโรงแรม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความพึงพอใจของพนักงาน	4.515	0.583	มากที่สุด
1. รู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม	4.579	0.566	มากที่สุด
2. ภูมิใจในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบ	4.502	0.555	มากที่สุด
3. รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของโรงแรม	4.545	0.540	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมการทำงานไม่น่าเบื่อ	4.521	0.608	มากที่สุด
5. ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	4.548	0.648	มากที่สุด
ภาพรวม	4.515	0.583	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานรายข้อ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เท่ากับ 4.579 4.548 และ 4.545 ซึ่งประกอบด้วย รู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม รองลงมา คือ ภูมิใจในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบ และได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	รู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งของ		ภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ		รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของ		สภาพแวดล้อมการทำงานไม่น่าเบื่อ		ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น		รวม (Y _{รวม})	
	β	T	β	T	β	T	β	T	β	T	β	T
ค่าคงที่	-.202	-.561	.502	1.398	-.051	-.133	.244	-.127	.238	.613	.124	.459
สมรรถนะในการปฏิบัติงาน												
ด้านความรู้ (X ₁)	-.001	-.006	-.202	2.504*	-.196	-1.834	.021	.283	.052	.798	-.018	-.250
ด้านทักษะ (X ₂)	.612	2.484*	-.088	-1.342	-.164	-2.014*	.106	1.340	.143	1.416	.356	4.104*
ด้านการบริการ (X ₃)	-.010	-.156	-.142	-1.272	.004	.016	.186	2.906*	.112	1.310	.082	.984
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน												
ด้านรางวัลตอบแทน (X ₄)	.136	1.188	.216	3.102*	.118	1.344	-.039	-.364	.037	.532	.156	3.376*
ด้านลักษณะการทำงาน (X ₅)	.104	1.438	.162	1.678	.126	3.102*	.064	.882	-.005	-.066	.162	3.194*
ด้านรูปแบบการจัดการ (X ₆)	.360	2.820*	-.002	-.028	.066	.720	.152	1.243	.102	1.438	.046	.832

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยพบว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ปัจจัยสมรรถนะ ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการจัดการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อธิบายความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ได้ร้อยละ 66.20 (R²) โดยแสดงความสัมพันธ์ดังสมการนี้ $Y_1 = -0.202 + 0.612 X_2 + 0.360 X_6$

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อธิบายความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ ได้ร้อยละ 62.10 (R²) โดยแสดงความสัมพันธ์ดังสมการนี้ $Y_2 = 0.502 + 0.216 X_4 - 0.202 X_1$

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของโรงแรม ได้ร้อยละ 60.50 (R^2) โดยแสดงความสัมพันธ์ดังสมการนี้ $Y_3 = -0.051 + 0.126 X_5 - 0.164 X_2$

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานไม่น่าเบื่อ ได้ร้อยละ 55.60 (R^2) โดยแสดงความสัมพันธ์ดังสมการนี้ $Y_4 = 0.244 + 0.186 X_3$

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ปัจจัยสมรรถนะ ด้านทักษะ มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะการทำงาน และด้านรางวัลตอบแทน ตามลำดับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ได้ร้อยละ 76.70 (R^2) โดยแสดงความสัมพันธ์ดังสมการนี้ $Y_{รวม} = 0.124 + 0.356X_2 + 0.162X_5 + 0.156X_4$

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ และ ด้านการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	X_2 X_3	X_1
2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลตอบแทน ด้านลักษณะการทำงาน และ ด้านรูปแบบการจัดการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	X_4 X_5	X_6

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสมรรถนะ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผลของปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการบริการ รองลงมาคือ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ

สอดคล้องกับแนวคิดทางสมรรถนะการดำเนินงาน ของ อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์ (2553) ชี้ความสามารถของความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการดำเนินงาน ส่งผลให้การทำงานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพสูง และความสำเร็จขององค์กร และสัมพันธ์กับงานวิจัยของ พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก โดยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกภาพประจำตัว ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านลักษณะการทำงาน รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการจัดการ และด้านรางวัลตอบแทน ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Theories of Operational Motivation) ของ Herzberg, Mausner, and Snyderman (1959) โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัย จูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในชีวิต การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป งานที่มีความรับผิดชอบ งานที่ท้าทายโอกาสก้าวหน้า ตำแหน่งงานที่ดี และงานมีความสุข และ 2) ปัจจัยยอนามัย ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารที่ดี การควบคุมงาน ความสัมพันธ์กับหน้าที่ เงื่อนไขการทำงานที่ดี เงินเดือนดี ความสัมพันธ์อันดีมิตร การมีชีวิตส่วนตัวที่ดี ความสัมพันธ์แวดล้อมอื่นๆ สถานะภาพในงาน และความมั่นคงปลอดภัย และสัมพันธ์กับงานวิจัยของพิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ กรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ แรงจูงใจที่เกิดจากความถนัดในงานที่ทำ ประกอบด้วย ด้านรางวัลตอบแทน และด้านรูปแบบการจัดการที่มีการกำหนดระยะเวลาในการบรรลุเป้าหมายในการทำงานของพนักงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจนมีความเหมาะสม มีระดับแรงจูงใจสูงที่สุด

ผลวิจัยด้านความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ รู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม รองลงมา คือ ภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ และได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิด (Concepts of satisfaction) Porter & Lawler (1968) พบว่า ความพึงพอใจในงานที่เกิดจากผลของการตอบสนองสิ่งที่บุคลากรต้องการจากการทำงานในด้านต่างๆ ซึ่งลักษณะงานที่บุคลากรให้ความสำคัญในการทำงานมีอิทธิพลต่อการตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ ของบุคคลผู้นั้น และแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2555) อธิบายถึงแรงจูงใจในการดำเนินงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล 2) ปัจจัยด้านงาน และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา บำเพ็ญบุญ และ พุฒิธร จิรายุส (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานกลุ่ม Gen Y ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งพบว่า ระดับของปัจจัยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ วัฒนธรรม บรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยโอกาสความก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุปัจจัยสมรรถนะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า ด้านทักษะ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะการทำงาน และด้านรางวัลตอบแทน ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 76.70 (R^2) โดยแสดงความสัมพันธ์ตามสมการดังนี้ $Y_{รวม} = 0.124 + 0.356X_2 + 0.162X_5 + 0.156X_4$ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ รัชมี อิสลาม (2560) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ การได้รับการยอมรับ, ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากบริบทและวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนกลยุทธ์ของการบริหารจัดการของแต่ละองค์กร มีความแตกต่างกันตามรูปแบบประเภทของธุรกิจ ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา (ภริศห์ซาร์ก ชดช้อย และคณะ, 2564) เหล่านี้ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้การทำงานภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ (สัมฤทธิ์ ศิริคะเนรัตน์ และคณะ, 2563)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ธุรกิจสามารถนำผลการศึกษาศักยภาพปัจจัยสมรรถนะ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนาในการบริหารจัดการของพนักงานในองค์กร นำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Learning Organization) เพื่อให้ผลการศึกษที่สามารถสะท้อนความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ออนไลน์. (2562). ธุรกิจโรงแรมในภาคใต้ บทวิเคราะห์ธุรกิจ. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2562, จาก : <https://www.dbd.go.th>

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ออนไลน์. (2562). *บทวิเคราะห์จำแนกตามอุตสาหกรรม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2562, จาก : <https://www.krungsri.com/th>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2561). *สัมภาษณ์พิเศษ “ศุภวรรณ ถนอมเกียรติภูมิ” นายกสมาคมโรงแรมไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2562, จาก : <https://www.prachachat.net/tourism/news-122784>
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2555). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พรพิมล พัทธกษรธรรม. (2559). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก*. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก).
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ภริศห์ซาร์ก ชดช้อย, ขวัญหทัย ใจเปี่ยม และ อาทิตย์ สูงเสน. (2564). ระบบการควบคุมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การสอบบัญชีในมุมมองของผู้ตรวจสอบบัญชีและรับรองบัญชีในประเทศไทย. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(1), 135-154.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- รัศมี อิสลาม. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- สัมฤทธิ์ ศิริคะเนรัตน์, นีรนาท เสนาจันทร์, มัลลิกา เจแคน, ลักขณ ยอดแคล้ว และ วิภาภรณ์ ศรีหาธาตุ. (2563). คุณสมบัตินักบัญชีที่พึงประสงค์สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(2), 113-123.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช. (2561). *รายชื่อโรงแรมที่ได้รับอนุญาต ปี 2561*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2562, จาก : <https://www.pokkrongnakhon.com>
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครศรีธรรมราช. (2561). *สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2561*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2562, จาก : <https://www.mots.go.th>
- อัครเดช ไม้จันทร์ และ นุจริัย แซ่จิ๋ว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 5(1), 95-121.

อัจฉิมา บำเพ็ญบุญ และ พุฒิธร จิรายุส. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน
กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 97-104.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2553). *Competency-based training road map (TRM)*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์
เซ็นเตอร์.

อาภาภรณ์ สุขหอม, กิจฐเขต ไกรवास และ อุษณากร ทาวะรม. (2563). ศักยภาพและความพร้อมเพื่อ
รองรับการท่องเที่ยววิถีฮาลาล ของจังหวัดท่องเที่ยวหลักในประเทศไทย. *วารสารชุมชนวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 14(2), 233-244.

David C. McClelland, David C. (1973). Testing for Competence Rather Than for Intelligence.
American Psychologist. Retrieved from
<https://www.therapiebreve.be/documents/mcclelland-1973.pdf>

Griffin, R. W. (2013). *Management Principles and Practices*. Canada: Nelson Education.

Herzberg, F, Mausner, B., and Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work* (2thed.). New
York: John Wiley & Sons.

Kim, H., Cheng, C. K., and O’Leary, J. T. (2007). Understanding participation patterns and trends
Intourism cultural attractions. *Tourism Management*, 28(5), 1366-1371.

Mourato, Susana, Ozdemiroglu Ece, Hett Tannis, and Atkinson. (2004). Pricing cultural heritage.
World Economics, 5(3),119-146.

Porter, L. W., and Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL:
Richard D. Irwin.

ผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในที่มีต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท
ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค
The Impact of Internal Audit Strategies on the Quality of Internal Audits
of listed companies in the Stock Exchange of Thailand
in the Consumer Products

พิราอร รุ่งหิรัญ¹ และ ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล²

Piraon Runghiran and Pravej Penwuttikul

¹นักศึกษามหาบัณฑิต หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อีเมล: Piraon.run@spumail.net

วันที่รับบทความ(Received)	วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)	วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
22 มกราคม 2565	31 มกราคม 2565	4 กุมภาพันธ์ 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้าน การวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลของ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน จำนวน 227 ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ได้รับตอบกลับมาที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.10 ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้สถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการรายงาน และการติดตามผลมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง (2) กลยุทธ์ การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนามมีอิทธิพล ทางบวกต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจน (3) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้าน การวางแผน การตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อ คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ (4) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผน การตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อ คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความทันต่อเวลา (5) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผน การตรวจสอบมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความสร้างสรรค์ (6) กลยุทธ์การตรวจสอบภายใน

ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความจูงใจ ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบภายในให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ มาตรฐานการตรวจสอบอันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อการตรวจสอบภายในในอนาคตสืบต่อไป

คำสำคัญ: กลยุทธ์การตรวจสอบภายใน, คุณภาพการตรวจสอบภายใน, ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ABSTRACT

The research aimed to study the impact of internal audit strategies on the internal audit quality of public limited companies listed on the stock exchange of Thailand in the consumer goods group. 200 practitioners in internal audit in the consumer goods group listed on the stock exchange of Thailand were the sample. The questionnaire was employed to collect the data. To analyze the data, frequency, percentage, mean and standard deviation were used, and multiple regression.

The results of the study revealed that internal audit strategies in audit planning and reporting and following up showed positive influence to internal audit quality in terms of accuracy. Internal audit strategies in audit planning and audit fieldwork showed positive influence to internal audit quality in terms of clarity. Internal audit strategies in audit planning, audit fieldwork, reporting and following up showed positive influence to internal audit quality in terms of conciseness. Internal audit strategies in audit planning, audit fieldwork, reporting and following up showed positive influence to internal audit quality in terms of timeliness. Internal audit strategies in audit planning and reporting and following up showed positive influence to internal audit quality in terms of constructive criticism. Internal audit strategies in audit fieldwork and reporting and following up showed positive influence to internal audit quality in terms of pursuance. The results of the study can be guidelines for internal audit process improvement to practice with quality, reliability and auditing standard which result greater efficiency and effectiveness in internal audit in the future.

Keywords: internal audit strategies, internal audit quality, the Stock Exchange of Thailand

บทนำ

ในการดำเนินงานของธุรกิจในปัจจุบันได้มีการดำเนินงานของนิติบุคคลขนาดใหญ่ในรูปแบบของบริษัท มหาชน จำกัด ซึ่งเป็นการดำเนินงานในองค์กรที่มีโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดใหญ่ และมีหน่วยงานหลายหน่วยงานในองค์กร ทำให้เกิดความซับซ้อนในการดำเนินงาน เนื่องด้วยองค์กรมหาชนเป็นองค์กรที่มีส่วนได้

เสี่ยงกับบุคคลส่วนใหญ่ จึงต้องมีการปฏิบัติงานที่มีความรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายในการดำเนินงาน โดยกระบวนการที่ผู้บริหารสามารถป้องกันการดำเนินงานดังกล่าวได้มีการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายในในองค์กรเพื่อควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรโดยผู้ตรวจสอบภายในซึ่งผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นต้องมีมาตรฐานการตรวจสอบภายในซึ่งเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในที่ดี

มาตรฐานการตรวจสอบภายใน (Internal Audit Standards) เป็นการกำหนดแนวทางที่ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องยึดถือและปฏิบัติตามนั้น ครอบคลุมทั้งในด้านของหลักเกณฑ์ในการประเมินและการวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ในเรื่องกฎหมายและสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม ขนาดโครงสร้าง ความซับซ้อน รวมทั้งวิธีการดำเนินการตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในที่มีมาตรฐานนั้น ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน เพื่อเป็นหลักประกันอันเที่ยงธรรมว่า หน่วยงานตรวจสอบภายในที่เป็นหน่วยงานอิสระ สามารถทำหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใน ให้ผู้บริหารทราบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา นอกจากนี้ ฝ่ายคำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดกิจกรรมควบคุมและปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริหารความเสี่ยง สามารถทำได้อย่างเป็นระบบ: (สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2554) ซึ่ง มาตรฐานการตรวจสอบภายในเป็นสิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องยึดถือปฏิบัติและสร้างผลการดำเนินงานของผู้ตรวจสอบภายในโดยมีรายงานผลการปฏิบัติงานแต่ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยกลยุทธ์การตรวจสอบภายใน (Internal Audit Strategy) ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ด้านการวางแผนการตรวจสอบ (Audit Planning) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม (Audit Fieldwork) และด้านการรายงานและการติดตามผล (Reporting and Following up) (จันทนา สาขากรและคณะ, 2564) ซึ่งเป็นกระบวนการในการวางแผน สำหรับงานตรวจสอบภายในแต่ทั้งนี้ก็ต้องมีการควบคุมเกี่ยวกับคุณภาพตรวจสอบภายในเพื่อให้ได้ซึ่งรายงานผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้ข้อมูลงบการเงิน

คุณภาพการตรวจสอบภายใน (Internal Audit Quality) เป็นการเสนอรายงานการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพการตรวจสอบภายในเนื่องจากรายงานการตรวจสอบนั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในโดยคุณ ภาพการตรวจสอบภายใน (Internal Audit Quality) ประกอบด้วย 1) ความถูกต้อง (Accuracy) 2) ความชัดเจน (Clarity) 3) ความกระชับ (Conciseness) 4) ความทันต่อเวลา (Timeliness) 5) ความสร้างสรรค์ (Constructive Criticism) 6) ความมุ่งมั่น (Pursuance) (จันทนา สาขากร และคณะ, 2564) โดยผู้ตรวจสอบภายในตระหนักถึง กระบวนการรายงานผลการตรวจสอบที่ดี สามารถรายงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้มาซึ่งรายงาน การตรวจสอบภายในที่มีความน่าเชื่อถือซึ่งสามารถนำเสนอต่อผู้บริหารองค์กรเพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรได้อย่างแท้จริง

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในที่มี ต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าผลกระทบกลยุทธ์การตรวจสอบภายในที่มีต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง

สมมติฐานที่ 2 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจน

สมมติฐานที่ 3 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ

สมมติฐานที่ 4 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความทันต่อเวลา

สมมติฐานที่ 5 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความสร้างสรรค์

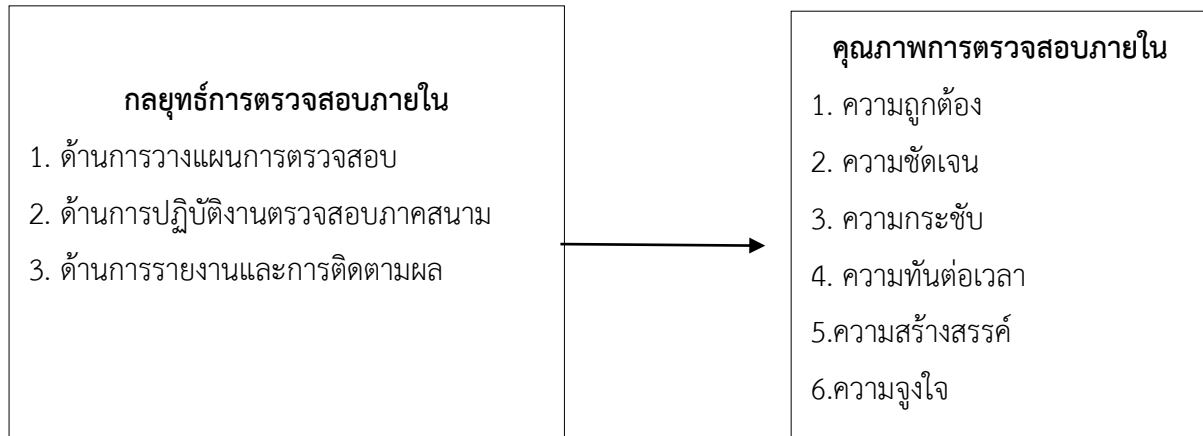
สมมติฐานที่ 6 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความสนใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ กำหนดลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือกลยุทธ์การตรวจสอบภายใน ได้แก่ ด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม และด้านการรายงานและการติดตามผล

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการตรวจสอบภายใน ได้แก่ ความถูกต้อง ความชัดเจน ความกระชับ ความทันต่อเวลา ความสร้างสรรค์ และความสนใจ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคที่จดทะเบียน จำนวน 520 คน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564) ซึ่งมีเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัย และหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 227 คน ซึ่งผู้วิจัยได้มีการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตรวจสอบภายใน ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการตรวจสอบภายใน ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย โดยทำการทดสอบเครื่องมือ 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ประกอบด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน ผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญพบว่าทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และ ส่วนที่ 2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (จักรพงษ์ แผ่นทอง, 2562) ในการทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) (George & Mallery, 2003) ซึ่งค่า Cronbach's Alpha สามารถแปลผล ค่าตั้งแต่ 0.7 หมายถึง อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.364 – 0.642

วิธีรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ให้กับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในกลุ่มสินค้าอุปโภคและบริโภคจำนวน 52 บริษัท โดยส่งแบบสอบถามไปทุกบริษัท บริษัทละ 10 ชุด และได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาที่มีความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.10 ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ (Aaker, Kumar and Day, 2001) ที่ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความและผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานศึกษาของผู้วิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการวิจัยในครั้งนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน จำนวนทั้งสิ้น 200 คน ส่วนใหญ่เป็น เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 สถานภาพโสด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 เป็นผู้ตรวจสอบภายใน มีจำนวนทั้งสิ้น 113 คน คิดเป็นร้อยละ 74.34

ตารางที่ 1 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตรวจสอบภายใน

กลยุทธ์การตรวจสอบภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การวางแผนการตรวจสอบ	3.82	0.754	มาก
2. การปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม	3.74	0.721	มาก
3. การรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ	3.60	0.633	มาก
โดยรวม	3.72	0.702	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการ ตรวจสอบภายใน

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความถูกต้อง	3.82	0.754	มาก
ด้านความชัดเจน	3.96	0.712	มาก
ด้านความกระชับ	3.76	0.622	มาก
ด้านความทันต่อเวลา	3.61	0.668	มาก
ด้านความสร้างสรรค์	4.01	0.710	มาก
ด้านการจูงใจ	3.80	0.630	มาก
โดยรวม	3.83	0.683	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ด้านความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านการจูงใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านความกระชับมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และน้อยที่สุดคือ ด้านความทันต่อเวลาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน เรื่องผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในที่มีต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ	0.591	14.282	**0.000
2. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม	0.014	0.332	0.740
3. ด้านการรายงานและการติดตามผล	0.426	10.689	**0.000

จากตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการรายงานและการติดตามผล มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในมิติด้านความถูกต้อง และ กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนามไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในมิติด้านความถูกต้อง สามารถสรุปได้ว่า สมมติฐานที่ 1 ไม่ยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากมีการยอมรับการสนับสนุนสมมติฐาน ด้านการวางแผนการตรวจสอบด้านการรายงานและการติดตามผล

สมมติฐานข้อที่ 2 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจน

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ	0.714	15.542	**0.000
2. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม	0.101	2.212	**0.028
3. ด้านการรายงานและการติดตามผล	0.076	1.714	0.088

จากตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์

การตรวจสอบภายในในมิติด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม มีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในมิติด้านความชัดเจน และ กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในการรายงาน และการติดตามผล มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในการรายงานและการติดตามผลไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในมิติด้านความชัดเจน สามารถสรุปได้ว่า สมมติฐานที่ 2 ไม่ยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากการยอมรับการสนับสนุนสมมติฐาน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม

สมมติฐานข้อที่ 3 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ	0.129	2.899	**0.004
2. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม	0.151	3.416	**0.001
3. ด้านการรายงานและการติดตามผล	0.690	16.167	**0.000

จากตารางที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผล มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในมิติด้านความกระชับ สามารถสรุปได้ว่า สมมติฐานที่ 3 ยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากการยอมรับการสนับสนุนสมมติฐานในทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 4 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความทันต่อเวลา

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านความทันต่อเวลา

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ	0.066	2.160	**0.032
2. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม	0.297	9.738	**0.000
3. ด้านการรายงานและการติดตามผล	0.751	25.543	**0.000

จากตารางที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผล มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในมิติด้านความทันต่อเวลา สามารถสรุปได้ว่า สมมติฐานที่ 4 ยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากมีการยอมรับการสนับสนุนสมมติฐานในทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 5 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความคิดสร้างสรรค์

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านความคิดสร้างสรรค์

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ	0.828	18.744	**0.000
2. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม	-0.061	-1.377	0.170
3. ด้านการรายงานและการติดตามผล	-0.007	-0.174	0.862

จากตารางที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการวางแผนการตรวจสอบ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการวางแผนการตรวจสอบมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในมิติด้านความคิดสร้างสรรค์ และกลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผล มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในมิติด้านความคิดสร้างสรรค์ สามารถสรุปได้ว่า สมมติฐานที่ 5 ไม่ยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากมีการยอมรับการสนับสนุนสมมติฐาน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ

สมมติฐานข้อที่ 6 กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความสนใจ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความสนใจ

Variable	Standardized Coefficients	t- value	Sig.
1. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ	0.058	1.431	0.154
2. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม	0.208	5.134	**0.000
3. ด้านการรายงานและการติดตามผล	0.730	18.674	**0.000

จากตารางที่ 8 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผล มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในมิติด้านความสนใจ และ กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการวางแผนการตรวจสอบ มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในมิติด้านการวางแผนการตรวจสอบ ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในมิติด้านความสนใจ สามารถสรุปได้ว่า สมมติฐานที่ 6 ไม่ยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากมีการยอมรับการสนับสนุนสมมติฐาน ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผล

อภิปรายผลการวิจัย

1. กลยุทธ์การตรวจสอบภายในในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการรายงานและการติดตามผล เป็นปัจจัยที่ส่งต่อ คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง สรุปได้ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในได้มีการวางแผนการตรวจสอบโดยใช้ข้อมูลที่มีความถูกต้องจากผู้บริหารและมีการกำหนดวัตถุประสงค์การตรวจสอบ เทคนิคสอบถาม สังเกตการณ์ และสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีการตรวจสอบภายในที่ส่งผลให้ได้รับข้อมูลผลการตรวจสอบภายในที่ตรงกับความเป็นจริงและมีความถูกต้องมากที่สุด โดยมีการรายงานผลการตรวจสอบภายในตามข้อเท็จจริงที่ได้รับการตรวจสอบภายในต่อหัวหน้างานเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการตรวจสอบภายในเพื่อให้ผลการตรวจสอบภายในนั้นมีความถูกต้องมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ประไพพรรณ โสภา, ขจิต ฅ น กาฬสินธุ์ และ อรุณี คำพิชิต (2561) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ทางการตรวจสอบภายในกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยงานวิจัยข้างต้นได้สนับสนุนผลงานวิจัยในด้านการรายงานผลรายปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง

2.กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม เป็นปัจจัยที่ส่งต่อ คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจน สรุปได้ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในได้มีการวางแผนการตรวจสอบโดยกำหนดวัตถุประสงค์การตรวจสอบอย่างชัดเจนและมีการออกแบบรายงานการตรวจสอบที่มีความเข้าใจง่ายต่อผู้บริหารขององค์กรนั้นไม่ว่าจะในรูปแบบ แผนภาพ แผนภูมิ รูปภาพ เพื่อเป็นสื่อประกอบรายงานการตรวจสอบที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย โดยมุ่งเน้นที่ขั้นตอนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในให้มีความสำคัญมากที่สุดเพื่อให้ได้มาซึ่งผลการตรวจสอบที่มีความถูกต้องและชัดเจนโดยมีหลักฐานในการตรวจสอบที่มีคุณภาพ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อออกแบบรายงานการตรวจสอบได้อย่างครอบคลุมเนื้อหาการตรวจสอบภายใน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญหทัย ใจเปี่ยม, ภิรติ์ชาห์ ชดช้อย และ อาทิตย์ สุขเสน. (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การสอบบัญชี ในมุมมองของผู้ตรวจสอบบัญชีและรับรองบัญชีในประเทศไทย โดยงานวิจัยข้างต้นได้สนับสนุนผลงานวิจัยในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนามที่ส่งผลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในในด้านความชัดเจน

3.กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผล เป็นปัจจัยที่ส่งต่อ คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ สรุปได้ดังนี้ ผู้ตรวจสอบภายในได้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีในการตรวจสอบข้อมูลทางการเงินอย่างหลากหลายเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างกระชับและรวดเร็ว ซึ่งถือว่าเป็นเทคนิคและทักษะที่ควรจะมีของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ในการตรวจสอบที่มีความถูกต้องโดยมีความจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนการตรวจสอบอย่างเป็นขั้นเป็นตอนระบุส่วนงานใดจะได้รับการตรวจสอบก่อนและในแต่ละกระบวนการตรวจสอบควรใช้เทคนิคในการตรวจสอบและประเมินผลอย่างไร เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีการรายงานผลการตรวจสอบภายในที่มุ่งชี้ประเด็นปัญหา โดยหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็นจนสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวณีย์ วิมุกตายน, จีราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนะ และไพฑูรย์ อินตะขัน (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของสมรรถนะในการสอบทานงานตรวจสอบภายในที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยงานวิจัยข้างต้นได้สนับสนุนผลงานวิจัยในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผลที่ส่งผลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ

4.กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและการติดตามผล เป็นปัจจัยที่ส่งต่อ คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความทันต่อเวลา สรุปได้ดังนี้ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถรายงานผลการตรวจสอบภายในได้ทันต่อเวลาเพื่อที่จะทันต่อการแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วนสำหรับเหตุการณ์ที่ผิดปกติและลดการปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีการวางแผนการตรวจสอบอย่างเป็นแบบแผนและระบบเพื่อให้การตรวจสอบเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดเอาไว้โดยมีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดให้เป็นไปตามแผนงานที่วางแผนเอาไว้

เพื่อให้ได้มาซึ่งรายงานการตรวจสอบที่ทันต่อความต้องการของฝ่ายบริหารและทันต่อการการใช้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ เศรษฐมาน (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของกลยุทธ์ การตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน สังกัดกระทรวงยุติธรรม โดยงานวิจัยข้างต้นได้สนับสนุนผลงานวิจัยในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนามที่ส่งผลต่อคุณภาพ การตรวจสอบด้านความทันต่อเวลา

5. กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ เป็นปัจจัยที่ส่งต่อคุณภาพ การตรวจสอบภายในด้านสร้างสรรค์ สรุปได้ดังนี้ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถรับฟังความคิดเห็นจาก พนักงานในในองค์กรเพื่อนำความคิดเห็นนั้นมาพัฒนากระบวนการตรวจสอบภายในและเป็นข้อมูลสำหรับ ประกอบการตรวจสอบหาข้อบกพร่องของหน่วยงานที่รับตรวจ โดยมีการจัดการประชุมจากฝ่ายหรือแผนก ต่างๆในหน่วยงานเพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นมาปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป เพื่อให้ได้มาซึ่ง การวางแผนการตรวจสอบภายในที่เกิดขึ้นจากการประสานงานกับหน่วยงานรับตรวจเพื่อการวางแผน การตรวจสอบและส่งผลให้เกิดความร่วมมือ เกิดความสบายใจของพนักงานในหน่วยงานตลอดจนถึงการขอ ความร่วมมือ เช่น การขอเอกสาร การขอสอบถามข้อมูล เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา โหงตา, วราพร เปรมพาณิชย์กุล และณัฐฉิ ดันติเศรษฐ (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่าง การตรวจสอบภายในแบบบูรณาการกับการบรรลุเป้าหมายองค์กรของธุรกิจชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย โดยงานวิจัยข้างต้นได้สนับสนุนผลงานวิจัยในด้านการวางแผนการตรวจสอบที่ส่งต่อต่อคุณภาพการตรวจสอบ ด้านความสร้างสรรค์

6. กลยุทธ์การตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ด้านการรายงานและ การติดตามผลมีอิทธิพลต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความจูงใจ สรุปได้ดังนี้ เมื่อผู้ตรวจสอบภายในได้ มีการตรวจสอบจะมีการออกรายงานการตรวจสอบส่งให้แก่ผู้บริหารเรียบร้อยแล้วนั้นควรมีการประเมินผล การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในองค์กรเพื่อเพิ่มกำลังใจในการทำงานแก่หน่วยงานที่มีผลการประเมินที่ดี และลงโทษหน่วยงานที่มีผลการประเมินที่ไม่ดีหรือพุดคุยถึงปัญหาที่ได้รับจากผลการประเมินที่ไม่ดี เพื่อเป็น ส่วนกระตุ้นให้องค์กรเกิดการดำเนินงานอย่างกระตือรือร้น ดังนั้นผู้ตรวจสอบภายในควรมีการวางแผน การตรวจสอบ และวิธีการตรวจสอบที่มีความน่าเชื่อถือโดยใช้หลักฐานที่มีความสมบูรณ์น่าเชื่อถือมาเป็น ส่วนหนึ่งของหลักฐานในการตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาซึ่งรายงานการตรวจสอบที่มีความเชื่อถือของผล การประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รณธรรม ขาวประทุม (2552) ได้ศึกษา เรื่องผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของ ลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย โดยงานวิจัยข้างต้นได้สนับสนุนผลงานวิจัยใน ด้านการรายงานและการติดตามผลที่ส่งต่อต่อคุณภาพการตรวจสอบด้านความจูงใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรคำนึงถึงความสำคัญของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในโดยสร้างเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน และสร้างความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างผลงานของตนเองกับความสำเร็จขององค์กร

2. ผู้บริหารองค์กร ควรสนับสนุนให้ผู้ตรวจสอบภายในมีการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบภายในได้เนื่องจากกลยุทธ์การตรวจสอบภายในในด้านการปฏิบัติงานไม่ได้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้องทำให้อาจจะเกิดความเสี่ยงขึ้นในทุกกระบวนการตรวจสอบภายใน ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีเครื่องมือหรือระบบการควบคุมภายในที่ดีมาช่วยในการกำกับติดตาม และประเมินการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการตรวจสอบภายใน เช่น ความเป็นมืออาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน จรรยาบรรณในวิชาชีพ เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญหทัย ใจเปี่ยม, ภริศห์ชาห์ ชดช้อย และ อาทิตย์ สุขเสน. (2564). ระบบการควบคุมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การสอบบัญชี ในมุมมองของผู้ตรวจสอบบัญชีและรับรองบัญชีในประเทศไทย. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 11(1). 139–154.
- จักรพงษ์ แผ่นทอง. (2562). *การหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2564, จากเว็บไซต์ <https://krujakrapong.com>.
- จันทนา สาขากร, ศิลพร ศรีจันทพร. (2564). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2564. *ข้อมูลรายบริษัทหลักทรัพย์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.set.or.th/set /commonslookup.do>.
- ประไพพรรณ โสภา, ขจิต ฌ กาฬสินธุ์ และ อรุณี คำพิชิต. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ทางการตรวจสอบภายในกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*. 13(1). 65-84.
- รณธรรม ขาวประทุม. (2552). *ผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ดุษฎีนิพนธ์: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

- วันวิสาข์ เศรษฐมาน. (2560). ผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน สังกัดกระทรวงยุติธรรม. (บัญชีมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- วาสนา โหงตา, วราพร เปรมพาณิชย์กุล และ ณัฐวุฒิ ตันติเศรษฐ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่าง การตรวจสอบภายในแบบบูรณาการกับการบรรลุเป้าหมายองค์กรของธุรกิจชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 11(4). 1-19.
- สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2554). *มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ : สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย.
- เสาวณีย์ วิมุกตายน, จีราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนะ และ ไพฑูรย์ อินตะขัน. (2562). ผลกระทบของสมรรถนะในการสอบทานงานตรวจสอบภายในที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*. 13(2).383 – 396.
- Aaker, D. A., V. Kumar and G. S. Day. 2001. *Marketing Research*. 7th ed. New York : John Wiley & Sons
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York : Horper and Row Publication

คำแนะนำในการเตรียมบทความเพื่อลงตีพิมพ์ใน วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นโยบายการพิจารณาถ้อยแถลงบทความ (Editorial Policy)

วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ออกปีละ 4 ฉบับ เริ่ม ฉบับที่ 1 ปีที่ 12 พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป(ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม – มีนาคม ฉบับที่ 2 ประจำเดือน เมษายน - มิถุนายน ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กรกฎาคม - กันยายน และฉบับที่ 4 ประจำเดือน ตุลาคม - ธันวาคม) รับพิจารณาบทความครอบคลุมในด้านบริหารธุรกิจ การท่องเที่ยว เศรษฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ภาษาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และนิติศาสตร์

บทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการ และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์หรือไม่ บทความแต่ละเรื่องจะได้รับการประเมินคุณภาพทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ท่าน โดยกระบวนการพิจารณาถ้อยแถลงนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่สามารถทราบข้อมูลของผู้ส่งบทความ (Double-Blind Process) และบทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น ๆ การละเมิดลิขสิทธิ์เป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง

ข้อตกลงของวารสาร

ผู้เขียนจะต้องชำระเงินค่าดำเนินการพิจารณาบทความเพื่อลงตีพิมพ์วารสาร บทความภาษาไทย และบทความภาษาอังกฤษ จำนวน 4,000 บาท

ประเภทของผลงานวิชาการที่รับลงตีพิมพ์ในวารสาร

ผู้ส่งบทความควรตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ต้นฉบับ เช่น ตัวสะกด วรรคตอน และความเหมาะสม ความสละสลวยในการใช้ภาษา รวมทั้งควรกำหนดประเภทของบทความให้ชัดเจนว่าเป็นบทความวิชาการหรือบทความวิจัย องค์ประกอบของบทความทั้ง 2 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. บทความวิจัย (Research article) ประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ และเอกสารอ้างอิง มีเนื้อหาคความยาว 8-15 หน้ากระดาษ A4 รวมบทคัดย่อภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และเอกสารอ้างอิง ประกอบด้วย

1) ชื่อเรื่อง (Title) ไม่ควรใช้ชื่อเรื่องที่ยาวเกินไป ควรมีความกระชับ ชัดเจน และครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

2) ชื่อผู้เขียน (Author (s)) ระบุชื่อ และนามสกุลของผู้เขียนทุกคน (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) (ไม่ต้องใส่ชื่อตำแหน่งหน้าชื่อ) พร้อมระบุหน่วยงานที่สังกัด รวมทั้งอีเมลและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้เขียนที่สามารถติดต่อได้

3)บทคัดย่อ (Abstract) บทคัดย่อต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดย บทคัดย่อควรจะมี ระบุจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์โดยย่อของงานวิจัย ขอบเขตของงานวิจัยและผลวิจัยหลักและมีจำนวนคำไม่เกิน 300-350 คำ และไม่ควรมีการอ้างอิงถึงเอกสารการอ้างอิง

4) คำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความยาวไม่เกิน 3-5 คำ

5) เนื้อหา (Contents) ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้

5.1 บทนำ เป็นส่วนที่นำเสนอความสำคัญของปัญหาที่ทำวิจัย เขียนให้กระชับและเข้าใจง่าย

5.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย เขียนเป็นความเรียงต่อเนื่องในย่อหน้าเดียว โดยแยกประเด็นการศึกษาให้ชัดเจนด้วยภาษาที่สั้นและกระชับ

5.3 สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี)

5.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาสำคัญ กระชับเข้าใจง่าย

5.5 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ประชากรและตัวอย่าง (ระบุสูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง) วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้และวิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.6 ผลการวิจัย นำเสนอผลเป็นลำดับจากข้อมูลทั่วไปจนถึงข้อมูลเฉพาะเรื่อง โดยมุ่งเน้นการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นหลัก อธิบายให้กระชับอาจควบคู่กับการใช้ตาราง กราฟ หรือภาพประกอบ

5.7 อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย อภิปรายเพื่อให้คล้ายตามถึงความสัมพันธ์ หรือหลักการที่มาจากผล สนับสนุนหรือคัดค้านทฤษฎีที่มีผู้เคยนำเสนอ เปรียบเทียบผลการวิจัยและตีความหมายของผู้อื่น เน้นถึงปัญหาหรือข้อโต้แย้งในสาระสำคัญของเรื่อง ให้เขียนแยกย่อหน้าตามประเด็นที่อภิปราย

5.8 ข้อเสนอแนะ เป็นการเสนอผลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริงในภาพรวมหรือเฉพาะกลุ่ม หรือเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในอนาคต

5.9 เอกสารอ้างอิง

2. บทความวิชาการ (Article) เป็นการนำเสนอเรื่องทางวิชาการที่อยู่ในความสนใจของบุคคลทั่วไป ในปัจจุบัน หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนออย่างสมบูรณ์ และมีลำดับเนื้อหาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ตามหลักวิชาการ โดยมีการสรุปประเด็นอาจเป็นการนำความรู้ กรอบแนวคิดและทฤษฎีจากแหล่งต่าง ๆ มาสังเคราะห์ โดยที่ผู้เขียนสามารถให้ทัศนะทางวิชาการผ่านมุมมองของตนเองได้อย่างเด่นชัด และเกิดประโยชน์แก่ผู้อ่าน มีเนื้อหา ความยาวไม่เกิน 8-15 หน้ากระดาษ A4 ประกอบด้วย ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บทนำ เนื้อความ บทสรุป และเอกสารอ้างอิง

รายละเอียดการเตรียมบทความเพื่อส่งตีพิมพ์

1. การพิมพ์ จัดพิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word กระดาษขนาด A4 พิมพ์แบบแนวตั้ง (Portrait) คอลัมน์เดียว ใส่หมายเลขหน้าทุกหน้าที่ด้านขวากลางของกระดาษ
2. เค้าโครงหน้ากระดาษ กำหนดขอบกระดาษทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 2.54 เซนติเมตร หัวกระดาษและท้ายกระดาษขนาด 1.25 เซนติเมตร
3. ตัวอักษร (Font) ให้ใช้ตัวอักษร Th Sarabun New ประกอบด้วย
 - ชื่อเรื่อง (Title)
 - ขนาด 18 point แบบหนาและกึ่งกลางหน้ากระดาษ ภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ตัวแรกของทุกคำ ยกเว้นคำบุพบทใช้ตัวอักษรพิมพ์เล็ก
 - ชื่อผู้เขียน (ทุกคน)
 - ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ขนาด 14 point, กำหนดตรงกลาง, ตัวธรรมดา
 - ชื่อหน่วยงานของผู้เขียน ภาษาไทย ขนาด 14 point, กำหนดตรงกลาง, ตัวธรรมดา
 - อีเมล ขนาด 14 point, กำหนดตรงกลาง, ตัวธรรมดา
 - บทคัดย่อ
 - ชื่อ บทคัดย่อ และ ABSTRACT ขนาด 16 point, กำหนดชิดซ้าย, ตัวหนา
 - ข้อความบทคัดย่อภาษาไทย ขนาด 16 point, กำหนดชิดขอบซ้ายและขวา (Thai Distributed), ตัวธรรมดา ไม่พิมพ์แยกคำ การเว้นวรรคให้เว้นระยะ 1 ตัวอักษร
 - ข้อความบทคัดย่อภาษาอังกฤษ ขนาด 16 point, กำหนดชิดขอบซ้ายและขวา (Thai Distributed), ตัวธรรมดา ไม่พิมพ์แยกคำ การเว้นวรรคให้เว้นระยะ 1 ตัวอักษร
 - ข้อความบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่เกิน 300-350 คำ
 - ย่อหน้าแรกให้เว้นระยะ 1.5 เซนติเมตร
 - คำสำคัญ
 - ให้พิมพ์ “คำสำคัญ” ต่อจากส่วนของบทคัดย่อ ขนาด 16 point, กำหนดชิดซ้าย, ตัวหนา ส่วนข้อความของคำสำคัญ ขนาด 16 point, ตัวธรรมดา ระหว่างคำให้คั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค “ , ”
 - Keywords
 - ให้พิมพ์ “Keywords” ต่อจากส่วนของบทคัดย่อ และ ABSTRACT ขนาด 16 point, กำหนดชิดซ้าย, ตัวหนา ส่วนข้อความของคำสำคัญ ขนาด 16 point, ตัวธรรมดา อักษรตัวแรกเป็นตัวพิมพ์ใหญ่ ระหว่างคำให้คั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค “ , ”
 - รายละเอียดบทความ
 - หัวข้อใหญ่ (ไม่มีลำดับเลข) ขนาด 16 point, กำหนดชิดซ้าย, ตัวหนา
 - หัวข้อรอง ขนาด 16 point, กำหนดชิดซ้าย, ตัวหนา

- เนื้อเรื่อง ขนาด 16 point, กำหนดขีดขอบซ้ายและขวา (Thai Distributed), ตัวธรรมดา ไม่พิมพ์แยกคำ การเว้นวรรคให้เว้นระยะ 1 ตัวอักษร

- ย่อหน้าแรกให้เว้นระยะ 1.5 เซนติเมตร หากมีย่อหน้าที่ย่อลงไปอีกให้เว้นระยะเพิ่มออกไปอีก 0.5 เซนติเมตรไปเรื่อยๆ และเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการพิมพ์ให้ดำเนินการจัดระบบการพิมพ์

4. การเขียนตาราง ให้วางตารางใกล้ตำแหน่งที่อ้างถึงในเนื้อหา โดยลำดับเลขของตาราง (ตัวหนา) และชื่อตาราง (ตัวธรรมดา) ไว้เหนือตารางและขีดซ้าย เช่น **ตารางที่ 1** และระบุแหล่งที่มา: ไว้ใต้ตาราง

5. ภาพประกอบ ให้วางภาพประกอบใกล้ตำแหน่งที่อ้างถึงในเนื้อหา โดยลำดับเลขของภาพ (ตัวหนา) และพิมพ์ชื่อภาพ (ตัวธรรมดา) เช่น **ภาพที่ 1** ... ไว้ใต้ภาพและขีดซ้าย และระบุแหล่งที่มา **ที่มา:** ...

รูปแบบเอกสารอ้างอิง (References)

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพวารสารสู่มาตรฐานสากล โดยมีเป้าหมายให้วารสารคงอยู่ในฐานข้อมูล TCI เพื่อให้วารสารได้มีโอกาสเข้าถึงผู้อ่าน และยกระดับความเป็นสากลของวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้นกองบรรณาธิการวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงกำหนดรูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงดังนี้ การเรียงลำดับเอกสารอ้างอิง **กรณี** เอกสารอ้างอิงที่แปลเป็นภาษาไทยให้ยึดตัวอักษรในการเรียงลำดับและตามด้วยเอกสารอ้างอิงเป็นภาษาอังกฤษ

1. ข้อกำหนดในการเขียนเอกสารอ้างอิง มีดังนี้

1.1 รูปแบบการอ้างอิงประยุกต์จากรูปแบบ APA Style, 6th ed.

1.2 จำนวนบทความที่นำมาอ้างอิงต้องไม่เกิน 20 บทความ แต่ละบทความไม่ควรมีอายุเกิน 7 ปี (แต่หากเป็นบทความที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีซึ่งมีอายุมากกว่า 10 ปี อนุโลมให้นำมาใช้อ้างอิงได้)

1.3 อ้างอิงบทความที่ดีพิมพ์ในวารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างน้อย 1 เรื่อง

2. วิธีการอ้างอิงในเนื้อหา (Cite in Text) ให้ใช้นาม-ปี โดยกำหนดดังนี้

2.1 กรณีผู้แต่ง 1-3 คน ให้กำหนด (ชื่อคนที่1, ชื่อคนที่2, & ชื่อคนที่ 3, ปีที่พิมพ์)
เช่น (Robbins & Coulter, 2009) หรือ Lambert, Stock, and Ellram (1998)

2.2 กรณีผู้แต่งมากกว่า 3 คน ให้กำหนดดังนี้ (ชื่อคนที่ 1 et al., ปีพิมพ์) เช่น
(Hill et al., 2005) หรือ Jones et al. (2004)

รูปแบบการอ้างอิงส่วนท้าย

1. หนังสือ

รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อหนังสือ/(ครั้งที่พิมพ์)./สถานที่พิมพ์./ /////////สำนักพิมพ์.
ผู้แต่ง 1 คน	จินตนา บุญบังการ. (2554). <i>จริยธรรมทางธุรกิจ</i> (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ผู้แต่ง 2 คน	นราศรี ไวนิชกุล และ ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2537). <i>ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ</i> (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ผู้แต่ง 3-7 คน	สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และ รัชนิกุล ภิญญานวัฒน์. (2557). <i>สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL</i> (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
ผู้แต่ง 8 คนขึ้นไป	ศิริรัตน์ พิกุล, ศุภกิจ ทองเอก, พร้อมพันธุ์ กันยา, สถิตชัย ธารทอง, วัลลภ สกุลไทย, อมรศักดิ์ ศิริจันทร์, ...ขจรศักดิ์ ถนอมศักดิ์. (2552). <i>ระบบสารสนเทศทางการจัดการ</i> . ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
ผู้แต่งเป็นสถาบัน	สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). <i>แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบ พ.ศ.2550-2554</i> . กรุงเทพมหานคร: วิ.เจ. พรินติ้ง.
หนังสือแปล	กรอฟ, ทอด และ โจนส์, โทมัส. (2554). <i>การจัดการความรู้เบื้องต้น</i> . แปลจาก <i>Introduction to Knowledge Management: KM in Business</i> . แปลโดย อุไรวรรณ แยมแสงสังข์. กรุงเทพฯ: โอกรูปเพรส.

2. บทความในหนังสือ

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ใน/ชื่อผู้แต่ง(บรรณาธิการ),ชื่อหนังสือ /////////(ครั้งที่พิมพ์),เลขหน้าที่ปรากฏบทความจากหน้าใดถึงหน้าใด).สถานที่พิมพ์ /////////:สำนักพิมพ์.
	สุวรรณ จินตนาการ. (2554). <i>ภาวะผู้นำยุค 4.0</i> . ใน สุภสินธุ์ จันทร์ทร (บรรณาธิการ), <i>หลักการจัดการ</i> . (น.104-105). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

3. วารสาร

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่ (ฉบับที่), /////////เลขหน้าที่ปรากฏ.
	วิมล อารยะรัตน์. (2546). ธุรกิจแฟรนไชส์. วารสารเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 7(2), 43-51.

4. นิตยสาร

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปี, เดือนที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อนิตยสาร./ปีที่ (ฉบับที่), /////////เลขหน้าที่ปรากฏ.
	มาลีรัตน์ ทิพย์อารักษ์วงศ์. (มีนาคม 2542). กลยุทธ์การทำธุรกิจแฟรนไชส์ให้ ประสบความสำเร็จ. ผู้ส่งออก, 12(276), 24-31.

5. หนังสือพิมพ์

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปี, เดือนที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อหนังสือพิมพ์./ปีที่ ///////// (ฉบับที่),/เลขหน้าที่ปรากฏ.
	ทิพย์เกสร วงศ์วาน. (2552, 15 ตุลาคม). กลยุทธ์การส่งออกจีน. เดลินิวส์, น.14.

6. วิทยานิพนธ์

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์./ (ปีพิมพ์)./ชื่อวิทยานิพนธ์./ (วิทยานิพนธ์ปริญญา /////////มหาบัณฑิตหรือวิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, /ชื่อมหาวิทยาลัย).
	นวลจันทร์ วันเพ็ญ. (2559). กลยุทธ์การตลาดในธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ).

7. สื่อโสตทัศนและสื่ออื่น ๆ

รูปแบบ	ชื่อผู้จัดทำ (หน้าที่)./ (ปีที่ผลิต)./ชื่อเรื่อง./ [ลักษณะของสื่อ]. /สถานที่ผลิต: /////////หน่วยงานที่เผยแพร่.
	เกษมสันต์ ณ อยุธยา. (2558). AEC กับ เกษมสันต์. [วีดิทัศน์]. กรุงเทพฯ: ทีเอ็นเอ็น.

8. บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ทั้งฉบับพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]./ชื่อวารสาร, //////ปีที่ (ฉบับที่),/เลขหน้าที่ปรากฏ.(ใช้คำว่า [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สำหรับ เอกสารภาษาไทย และคำว่า [Electronic version] สำหรับเอกสาร ภาษาต่างประเทศ)
	Christou, E. (2010). Relationship Marketing Practices for Retention of Corporate Customers in Hospitality Contract Catering [Electronic version]. <i>Tourism and Hospitality Management</i> . 16(1), 1-10.

9. บทความในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่มีการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม

รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร,/ปีที่ (ฉบับที่),/เลขหน้า-เลขหน้า. ////////doi:xxxx.
	Garland, R. (1991). The Mid-Point on Rating Scale: Is it Desirable?. <i>Marketing Bulletin</i> . 3(2), 66-70. doi:10.1331/JAPHA.1991.14048.

10. บทความที่สืบค้นได้จากวารสารอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร,/ปีที่ (ฉบับที่),/เลขหน้า-เลขหน้า. ////////URLของวารสาร.
	Herman, M.L. (2014, January). The History and Evolution of Franchising. <i>Journal of Management</i> . 12(1), 78. Retrieved from http://journals.management.com/mainpage/astthmar/ Documents/HistoryofFranchising.pdf .

11. สารสนเทศประเภทสารานุกรม พจนานุกรม หนังสือคู่มือ

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ใน/ชื่อผู้แต่ง (บรรณาธิการ), /////////ชื่อหนังสือ (ครั้งที่พิมพ์), เลขหน้าที่ปรากฏบทความจากหน้าใด /////////ถึงหน้าใด./สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.
	Hanegraaff, W. (2005). New Age movement. In L. Jones (Ed.), <i>Encyclopedia of religion</i> . Retrieved from http://find.galegroup.com/gvrl/

12. เอกสารสืบเนื่องจากงานประชุมวิชาการ

รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ชื่อเอกสารรวมเรื่องรายงานการประชุม, ////////วัน เดือน ปี. สถานที่จัด. เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์
	Dakaheng, R., Kongnakon, W. & Laodee, P. (2012). The Usage of Protozoa for Water Quality Monitoring in Lumpaya Sub district, Muang District, Yala Province. <i>The 12nd KU-KPS Conference</i> , December 6-7, 2012. Bangkok : Kasetsart University.

หมายเหตุ

1. ผู้แต่งชาวไทยให้ใส่ชื่อและนามสกุลโดยไม่ต้องใส่คำนำหน้าชื่อ ยกเว้นราชทินนาม ฐานันดรศักดิ์ หรือนำไปใส่ท้ายชื่อโดยใช้เครื่องหมายจุลภาคคั่นระหว่างชื่อกับราชทินนามและฐานันดรศักดิ์ ส่วนสมณศักดิ์ให้คงรูปตามเดิม
2. กรณีผู้แต่ง 2 คน ให้ใส่ชื่อทั้งสองคนตามลำดับที่ปรากฏ เชื่อมด้วยคำว่า “และ” สำหรับเอกสารภาษาไทย และใช้เครื่องหมาย “&” สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ ระหว่างคนที่ 1 และคนที่ 2 โดยเว้น 1 ระยะก่อนและหลัง
3. ผู้แต่งชาวต่างประเทศ ให้ขึ้นต้นด้วยชื่อสกุล ตามด้วยตัวอักษรย่อชื่อต้นโดย เว้น 1 ระยะ และอักษรย่อชื่อกลาง (ถ้ามี) ทั้งนี้การกลับชื่อสกุลให้ใช้ตามความนิยมของคนในชาตินั้น โดยใช้เครื่องหมายจุลภาคคั่นระหว่างชื่อสกุลและอักษรย่อชื่อต้น อักษรย่อชื่อกลาง หากกรณีนี้ผู้แต่งมีคำต่อท้าย เช่น Jr. หรือคำอื่น ๆ ให้ใส่คำดังกล่าวต่อท้ายอักษรย่อชื่อต้นหรืออักษรย่อชื่อต้น (ถ้ามี) โดยคั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค
4. ผู้แต่งที่เป็นสถาบัน ให้ลงรายการโดยเรียงลำดับจากหน่วยงานใหญ่ไปหาหน่วยงานย่อย และเว้นวรรคจากชื่อหน่วยใหญ่ไปหาชื่อหน่วยงานย่อย

Download รายละเอียดการเตรียมบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ ได้ที่นี่

https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/preparing_articles

การส่งบทความต้นฉบับ

1. กำหนดส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาลงตีพิมพ์ ดังนี้
 - บทความที่พิมพ์ด้วย Microsoft Word จำนวน 1 ชุด
 - หลักฐานการชำระเงินค่าพิจารณาบทความเพื่อลงตีพิมพ์วารสาร
 - บทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวน 4,000 บาท
2. ส่งบทความผ่านทางเว็บไซต์วารสาร : <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/index>



มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
NORTHEASTERN UNIVERSITY



● E-mail: neuarj@neu.ac.th ●

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

199/19 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000

โทรศัพท์ (043)222959-61

โทรสาร (043)226823