



วารสาร

รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Journal of Political Science Suan Sunandha Rajabhat University

ISSN: 2730-3551 (Online)

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2566

Vol. 6 No. 2 July-December 2023



วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Journal of Political Science Suan Sunandha Rajabhat University

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2566)

Vol. 6 No. 2 (July - December 2023)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขตของวารสาร

1. ขอบเขตของวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐศาสตร์
2. เนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้องไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. การส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยนั้น สามารถส่งโดยตรงไปที่กองบรรณาธิการวารสารผ่านระบบ online Submission ที่เว็บไซต์ บทความทั้ง 2 ประเภท ซึ่งบทความที่ส่งมานั้นจะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินแบบ Double-Blinded Review ก่อนที่จะพิจารณาจัดพิมพ์ในขั้นต่อไป
4. การรับบทความของวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในทางวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ที่ปรึกษา

รศ.ดร.ชุดิภาณจน์

ศรวิบูลย์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผศ.ดร.ณัฐณภรณ์

เอกนราจินดาวัดน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บรรณาธิการ

ดร.ณัฐชัย เอกนราจินดาวัดน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.จำนงค์	อดิวิวัฒนสิทธิ์	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมรัษฎ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รศ.ดร.วิทยา	เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รศ.สิทธิพันธ์	พุททუნ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ดร.ทักษิณา	แสนเย็น	มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น
ดร.จิตาภา	เร่งมีศรีสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ดร.สมพงษ์	เกษานุช	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ดร.พงศ์สฎา	เฉลิมกลิ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดร.ธีรดนัย	กัปโก	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ดร.กาญจนา	โพธิวิชยานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พิมพ์เผยแพร่ 2 ฉบับต่อปี
ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน
ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่

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

ติดต่อกองบรรณาธิการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
707 ม.3 ถ.เลี้ยวเมืองอุดรธานี-สามพร้าว ต.สามพร้าว อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000
โทรศัพท์: 042-129556, 097-9359356 โทรสาร: 042-129662
Website: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/polssru>
E-mail: touch_life@outlook.co.th

บทความทุกเรื่องที่จะตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของบรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ

วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2566 มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และจากการที่วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้รับการรับรองมาตรฐานจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ให้อยู่ในกลุ่มที่ 2 ดังนั้น ในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ และประกอบไปด้วยบทความทั้งหมด 11 บทความ

กองบรรณาธิการวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ดร.ณัฐชัย เอกนราจินดาวรรณ

บรรณาธิการ

สารบัญ	
บทนำ	I
บทบรรณาธิการ	III
สารบัญ	IV
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ศึกษากรณี บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด Factors Affect Customers Satisfaction in Service Quality of Cars Service Center: case study, P & N Service (555) Company Limited	130
ปภัสรา สำราญเลิศฤทธิ์, ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาววัฒน์ Papassara Samranlertrit, Natnaporn Aeknarajindawat	
แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ Approach of Capabilities Development of Hostel Business in New Normal	142
สุรางค์รัตน์ เพิ่มพูนศรีศิลป์, ศรีปริญา ธูปกระจ่าง, สโรชนี ศิริวัฒนา Surangrat Permpoonsrisil, Sripranya Toopgrajank, Srochinee Siri wattana	
การเลือกทำเลที่ตั้งเพื่อจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร กรณีศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดอุดรธานี Location Selection to Establish an Agricultural Product Distribution Center Case Study: Udon Thani Provincial Community Enterprise Group	153
สุรพงศ์ อินทรภักดี, ภิรายุ แสนบุตตา, นภัสวรรณ คุ่มครอง Surapong Intarapak, Phirayu Sanbudda, Napassawan Kumklong	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานหุ่นยนต์ “สวัสดีพยาบาล” ของพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ Factors Affecting Satisfaction in Using Robots “Sawasdee Nurse” of the Chaiyaphum Provincial Administrative Organization Area	163
ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาววัฒน์, จันทนา แจ้งเจนเวทย์, ฉันทิพย์ จำเดิมเผด็จศึก, สุภาพ พงษ์เพ็ง Natnaporn Aeknarajindawat, Chantana Changchenvate, Chantip Chamdermpadejsuk, Suparp Pongpheng	

การพัฒนากระบวนการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรี ทำไม้กวาดดอก แฉะบ้านโคกสี Development of the Grass Broom Production Process Community Enterprise Women's Group Make a Broom Phragmites Ban Khok Si	175
<i>ศรายุทธ ขวัญเมือง, อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย, นภัสวรรณ คุ่มครอง</i> <i>Srayut Kuanmuang, Amornrat Muenjitnoy, Napassawan Kumklong</i>	
คุณลักษณะของผู้สอบบัญชีและทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบ บัญชีของผู้สอบบัญชีในเขตกรุงเทพและคุณลักษณะของผู้สอบบัญชีและทักษะวิชาชีพบัญชี ปริมณฑล The Characteristics of Auditors and Professional Accounting Skills Affect the Quality of The Audit Report of Auditors in Bangkok Metropolitan Regions	185
<i>อลิษา อยู่สวัสดิ์, พรรณทิพย์ อย่างกลั่น</i> <i>Alichaya Usawas, Phanthip Yangklan</i>	
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชีของนักวิชาการเงินและบัญชี กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข Perceived of Usefulness affect Technology Acceptance and Decision to Use Accounting Software Package of Finance and Accounting Analyst Department of Disease Control, Ministry of Public Health	200
<i>ณิกานต์ อินทร์จันทร์, ดารณี เอื้อชนะจิต</i> <i>Nichakan Injan, Daranee Uachanachit</i>	
ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนในการบริหารสินทรัพย์ ความสามารถในการบริหารหนี้สิน และ ความสามารถในการทำกำไรที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ The Relationship Between the Ratio of Asset Management, Debt Management Ability, and Profitability Affects the Dividends of Companies Listed on the Stock Exchange of Thailand in the Service Industry Group	212
<i>ศศลักษณ์ ปวงสุข, มัตติมา กรงเต็น</i> <i>Sasaluk Pongsook, Mattima Krongten</i>	

สภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและ สภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ผลตอบแทนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรม ทรัพยากร หมาดุธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค Liquidity and Debt Management Ability Affect Profitability and Returns of Companies Listed in the Stock Exchange of Thailand Resource Industry Group Energy and Utilities Sector	233
วิจิตา สวมมะลิ, ดารณี เอื้อชนะจิต <i>Wichita Suanmali, Daranee Uachanachit</i>	
การบริหารจัดการแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่เวทีโลก Management of the Tourism Industry Development Plan to the World Stage	246
สมใจ ตุงกู, มณีกัญญา นากามัทสึ <i>somjai Tungkoo, Maneekanya Nagamatsu</i>	
การพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชน กลุ่มอาชีพสตรีทำไม้ กวาดดอกแหมบ้านโคกสี Development and Enhancement of Broom Production Efficiency, Community Enterprise, Ban Khok Si women's Broom making Group	256
นภัสวรรณ คุ่มครอง, ศรายุทธ ขวัญเมือง, ภิรายุ แสนบุตตา <i>Napassawan Kumklong, Srayut Kuanmuang, Phirayu Seanbudda</i>	
คำแนะนำการส่งบทความ	VII
ตัวอย่างการเขียนบทความเพื่อลงตีพิมพ์	XIV

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อม
รถยนต์ ศึกษากรณี บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด

Factors Affect Customers Satisfaction in Service Quality of Cars
Service Center: case study, P & N Service (555) Company Limited

ปัทสรา สำราญเลิศฤทธิ์¹ และ ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์²
Papassara Samranlertrit and Natnaporn Aeknarajindawat^{1,2}

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2}
Program in Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2}

Email: kae_npl@hotmail.com¹

Received: October 17, 2023

Revised: December 25, 2023

Accepted: December 25, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ และ 3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสม การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าผู้มาใช้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด จำนวน 180 คน คัดเลือกกลุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 คน คัดเลือกกลุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้คือการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับ 2) ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันคือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ยกเว้น อายุ และรายได้ และ 3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, ศูนย์ซ่อมรถยนต์



Abstract

The research was aimed to study 1) the customers satisfaction in service quality of cars service centers, 2) the differences in demographic factors affect customer satisfaction in service quality in service quality of cars service centers, and 3) the consumable behavioral factors affect customer satisfaction in service quality of cars service center. The research was mixed method. In the quantitative study, the research sample was 180 customers who come to use the services of car service center P & N Service (555) company limited, selected by purposive sampling. The instrument was a questionnaire; data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and multiple regression analysis. In qualitative research, the key informants were 14 customers selected by purposive sampling. The instrument was in-depth interview using content analysis.

The research findings: 1) the customer satisfaction in empathy, responsiveness, reliability, assurance and tangibility at high level in all aspect, respectively. 2) the demographic that factors affect customer satisfaction in service quality were different except for age and income, and 3) behavioral factors in service usage behavior, objectives for choosing the service, reasons for selecting service, service time, and the average cost per time to use the service is significantly related to customers satisfaction in service quality of cars service center.

Keywords: Satisfaction, Quality of Service, Car Service Center

บทนำ

รถยนต์ ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เพราะในทุก ๆ วัน มนุษย์ต้องมีการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง ซึ่งรถยนต์นั้นก็เป็พพาหนะที่มนุษย์ได้เลือกนำมาใช้มากที่สุด ปัจจุบันรถยนต์มีตลาดที่กว้างขวางมากขึ้น มีผู้ต้องการใช้มากขึ้น และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสมัยนิยมมากขึ้น การแข่งขันของค่ายผลิตรถยนต์ต่าง ๆ ก็มีการแข่งขันที่มีความเข้มข้นมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกที่หลากหลาย และตอบสนองความต้องการของตนมากขึ้นด้วย (อุกฤษ อุทัยวัฒนา, 2557) ปัจจุบันสถิติรถจดทะเบียนใหม่ทั่วประเทศภาพรวมในปี พ.ศ. 2563 (เดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. 2563) พบว่า มีผู้นำรถใหม่ป้ายแดงมาจดทะเบียน รวม 2,638,466 คัน ลดลงเฉลี่ยร้อยละ 14 เมื่อเทียบกับสถิติรถจดทะเบียนใหม่ย้อนหลัง 3 ปี คาดว่าส่วนหนึ่งเพราะความกังวลกับสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ (กรมการขนส่งทางบก, 2564) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการแพร่ระบาดในระลอกล่าสุดมีความรุนแรงกว่าที่คาดการณ์ไว้ ทั้งนี้ ได้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อเศรษฐกิจไทยโดยรวม และส่งผลให้ผู้บริโภคชะลอการตัดสินใจซื้อรถยนต์ด้วยเช่นกัน

แม้ว่าภาวะเศรษฐกิจของประเทศจะตกต่ำหรือผันผวนไปเพียงใดก็ตาม แต่ความต้องการในการ



เดินทางเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนไทย เมื่อต้องใช้รถยนต์คันเดิม การบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพการใช้งานได้ดี จึงทวีความสำคัญมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนผู้เป็นเจ้าของรถยนต์เดิมที่มีอยู่แล้ว หันมาใส่ใจดูแลรถยนต์ให้ใช้งานได้อยู่เสมอ ธุรกิจการให้บริการดูแลรักษารถยนต์ จึงจำเป็นสำหรับผู้ให้บริการในยุคที่การแข่งขันกับเวลา ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ต้องอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อช่วยลดการเสียเวลาของลูกค้า รวมทั้งการบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ

ปัญหาหลักของศูนย์บริการซ่อมรถยนต์แต่ละแห่งเป็นเรื่องการให้บริการดูแล บำรุงรักษาและซ่อมแซมรถยนต์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังต้องรองรับนวัตกรรมใหม่ ๆ ทางด้านยานยนต์ในปัจจุบันและอนาคต จากการที่นวัตกรรมทางด้านยานยนต์ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วนี้เอง เป็นเหตุให้การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการอย่างทันทั่วทั้งที่ พร้อมทั้งต้องศึกษาหาความรู้ด้านเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ ผู้ประกอบการจึงต้องมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ รวมทั้งต้องพัฒนาความรู้ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีของผู้ผลิตรถยนต์ยี่ห้อและรุ่นต่าง ๆ อยู่เสมอ (ทรัพย์ อมรวิญญู, 2561) ทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความคาดหวังของลูกค้า (Customer's Expectation) บริการที่ได้รับจริง (Customer's Perception) ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะออกแบบการให้บริการแก่ลูกค้าให้ตรงประเด็นที่สุด อันจะนำไปสู่การพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการที่ได้รับ และตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด (P & N Service (555) Company Limited) เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ได้จดทะเบียนก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจงานบริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ รวมทั้งซ่อมบำรุงรถยนต์ โดยช่างผู้ชำนาญงานเป็นเวลากว่า 26 ปีแล้ว ซึ่งบริษัทเคยได้รับรางวัลรองชนะเลิศการแข่งขันทีมช่างสีรถยนต์จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมาแล้ว อย่างไรก็ตามการให้บริการย่อมต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงโอกาสทางธุรกิจ การพัฒนาบริการและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร จึงนำมาสู่การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ศึกษากรณี บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด” ผลการวิจัยครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สามารถนำไปใช้ประกอบแนวทางการพัฒนาการให้บริการและการส่งเสริมภาพลักษณ์ของศูนย์บริการรถยนต์ให้เกิดประสิทธิผลและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์





สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วง เวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่ออธิบายถึงระดับความรู้สึกของบุคคล เช่น การยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกผิดหวัง อันเป็นผลมาจากคุณภาพของการบริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ (Lucker and Dunt, 1978; ดนัย เทียนพุ่ม, 2543; พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยา วัฒนชัย และ จีระศักดิ์ ทัพพา, 2563) มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)” แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ คือการประเมิน หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการที่พวกเขาได้รับจริง และมีองค์ประกอบของการใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) 5 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Zeithaml & Bitner (2003) ที่ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness) 4) การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ที่อธิบายถึง เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ด้านลักษณะประชากรเป็นลักษณะสำคัญที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ประชากรศาสตร์ (ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร, 2558) ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ศาสนา 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้ต่อเดือน และ 6) อาชีพ แนวคิดและเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ที่อธิบายถึง การกระทำของบุคคลที่แสดงออกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายนอก ก่อนการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไปตามมนุษย์จะพิจารณาสถานการณ์ก่อน แล้วจึงตัดสินใจเลือกวิธีการที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของตน หทัยรัตน์ สิทธิโชค (2552) จรัสนันท์ สิทธิเจริญ (2551) มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ 2) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ 3) ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 4) ความถี่ในการใช้บริการ และ 5) ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น ณัฐริญา ชุ่มแจ่ม, ภัทรฤทัย เกณิกา สมานวรคุณ และวิชาญ เจริญวิไลรัตน์ (2564) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ อยู่สนั่นการช่าง (ช่างเล็กทรัพย์บุญชัย) อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ วนัยพร ตูจินดา

และ พิเชษฐ์ มุสิกะโปดก (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ศูนย์บริการโดยต้า เค. มอเตอร์สาขาเพชรเกษม ทรัพย์ อมรภิญโญ (2561) ศึกษารูปแบบการจัดบริการของศูนย์บริการรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนประเทศไทย ปัญญาพล จันผ่อง และวอนชนก ไชยสุนทร (2561) ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโซว์รูมรถยนต์ ในเขตภาคกลางของประเทศไทย และงานวิจัยต่างประเทศของ Justine Roy Balinado et al. (2021) ศึกษาเรื่องผลกระทบจากคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในบริการหลังขายยานยนต์ Emmanuel (2018) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในอุตสาหกรรมการซ่อมบำรุงยานพาหนะ: การทบทวนวรรณกรรมระบุว่า แม้ว่ายานพาหนะจะมีบทบาทสำคัญในงานวิจัยเศรษฐกิจในรูปของคุณภาพการให้บริการซ่อมบำรุง แต่ความสัมพันธ์กลับไม่สอดคล้องกับบทบาทนั้น และ Elistina & Naemah (2011) ศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการและซ่อมบำรุงยานพาหนะ: ศึกษาเชิงสำรวจคลังแคล์ มาเลเซีย ระบุว่า การให้บริการและซ่อมบำรุงยานพาหนะเป็นปกติวิสัยของผู้บริโภคในการใช้บริการในมาเลเซีย อุปสงค์ระดับสูงสำหรับบริการเหล่านี้เกิดจากการเพิ่มจำนวนการจดทะเบียนและใบอนุญาตอย่างต่อเนื่องในรอบปี เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการสังเคราะห์แนวคิดและข้อค้นพบจากการศึกษาเอกสารบทความทางวิชาการงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำแนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรจำนวน 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก 2 ตัวแปร ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ศาสนา 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้ต่อเดือน และ 6) อาชีพ และ 2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ 2) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ 3) ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 4) ความถี่ในการใช้บริการ และ 5) ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ และตัวแปรตาม (Dependent Variables) เป็นตัวแปรแฝงภายในจำนวน 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 5 ตัวแปร คือ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า 4) ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบแบบแผนวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ คือ ลูกค้าผู้มาใช้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ศึกษากรณี บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด สำหรับกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งลักษณะของกลุ่ม



ตัวอย่างต้องเป็นลูกค้าผู้มาใช้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด เท่านั้น ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) จำนวน 180 คน และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้ที่เคยลูกค้าผู้มาใช้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด (ณรงค์ กุลนิเทศ และ สุดาวรรณ สมใจ, 2558) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 15 คน (Croswell, 1978) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย แบ่งเป็น 1) แบบสอบถามสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และ 2) แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In – Depth Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา วารสาร เอกสารงานวิจัยและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำข้อมูลมากำหนดกรอบแนวคิด โดยมีการทบทวนวรรณกรรมเพื่อหาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยในการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการประสานงานกับลูกค้าผู้มาใช้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ศึกษากรณี บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ และบันทึกการให้คำตอบในแบบสอบถามเพื่อประเมินผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเตรียมประเด็นและความพร้อมในการสัมภาษณ์ (โดยใช้แบบสัมภาษณ์) นัด วัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์ โดยการโทรศัพท์หรือทำหนังสือแจ้งไปยังผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทำการสัมภาษณ์และบันทึกเสียง ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่จะบันทึก ทำการถอดเทปผลการสัมภาษณ์เพื่อเสริมข้อมูลบันทึก หากมีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือยังไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ในส่วนที่ขาดเพิ่มเติมอีกครั้ง โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ สำหรับการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples T Test) และจะใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร มากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One way Anova) และการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ผู้วิจัยใช้สถิติอ้างอิง (Inference Statistic) การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อศึกษาวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554)

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์

ผลการวิจัย

ผลลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.22 เป็นเพศหญิงร้อยละ 32.78 ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.44 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.11 ตามลำดับ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 96.67 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาเป็นกลุ่มที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.22 ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.22 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.11 และลูกค้าส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.89 รองลงมาเป็นอาชีพเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.68

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์
ตาราง 1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.12	0.84	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.24	0.78	มาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.25	0.79	มาก
ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	4.24	0.81	มาก
ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.34	0.73	มาก
ภาพรวม	4.23	0.73	มาก

ตาราง 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด ในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการ



ให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยทั้ง 5 ด้านมีความพึงพอใจในคุณภาพของบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองตอบลูกค้า และต่ำที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

วัตถุประสงค์ข้อ 2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ โดยใช้สถิติทดสอบ t และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) สถิติทดสอบเอฟ (F-test) พบว่า รายได้ต่อเดือนและอายุของลูกค้าที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ส่วน เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อม

วัตถุประสงค์ข้อ 3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ และ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ พบว่า วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ (SAT) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน โดยมีขนาดอิทธิพล 0.130 และ 0.551 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองตอบลูกค้า 4) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และ 5) การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยทั้ง 5 ด้านมีความพึงพอใจในคุณภาพของบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านการตอบสนองตอบลูกค้า และต่ำที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตัวแปรทั้ง 5 นี้สามารถอธิบายระดับความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ได้ในระดับมาก โดยเฉพาะตัวแปรด้านคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง รวมถึงผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ

ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น

2. จากสรุปผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการ ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ อาชีพ พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าไม่แตกต่างกันทางสถิติระหว่างเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าแตกต่างกัน ระหว่างอายุ รายได้ต่อเดือน สอดคล้องกับแนวคิดของ Defleur & Rokeach (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆของบุคคลหรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรชนิพนธ์ วิทวารวณิช (2556) ที่ระบุว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ และสถานภาพการสมรส มีผลต่อความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ฟอร์ดในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

3. จากสรุปการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนั้นส่งผลหรือมีอิทธิพลมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายของผู้เข้ารับบริการที่ตั้งใจมาใช้บริการเป็นสำคัญ ด้วยเห็นว่ามีการที่ดี บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่คิดไว้ก่อนมาใช้บริการ และมีมาตรฐานการซ่อมดี สอดคล้องกับแนวคิดของ หทัยรัตน์ สิทธิโชค (2552) ที่ระบุว่า พฤติกรรมการใช้บริการหรือพฤติกรรมผู้บริโภคที่แสดงออกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายนอก มีความมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการที่ทำให้เกิดกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เกิดขึ้น การทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไปมนุษย์จะพิจารณาสถานการณ์ก่อน แล้วจึงตัดสินใจเลือกวิธีการที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติ

1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก บ่งชี้ ถึงความสำเร็จในการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ศึกษากรณี บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด ได้เป็นอย่างมาก ประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารควรพัฒนาเพิ่มเติมคือ สิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ รวมถึงความรู้สึกนึกคิด ความประทับใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า ผู้บริหารจึงควรสร้างหรือหากกลยุทธ์ทางการตลาดขึ้นมาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ศูนย์ซ่อมรถยนต์จัดให้ว่ามีความแตกต่างมากน้อยเพียงใดแล้วนำมาปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้ช่องว่างดังกล่าวลดลง



1.2 จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการนั้น อาจกล่าวได้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารของผู้มารับบริการ ดังนั้นผู้บริหารและผู้ประกอบการในศูนย์ซ่อมรถยนต์ควรตระหนักถึงปัจจัยเหล่านี้ เพื่อช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการได้กลับมาใช้ซ้ำอีกครั้ง

1.3 จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ พบว่า ตัวชี้วัดในด้านวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์เป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้มีการกำหนดข้อมูลการซ่อมบำรุงรถยนต์ให้ชัดเจนว่ามีเรื่องใดบ้างเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ชัดเจนที่สุด ตลอดจนการเพิ่มพูนสมรรถนะของช่างผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นและมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า กล่าวคือช่างผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักว่าเรามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำมีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเรื่องเดียวกันในมิติอื่น เช่น การศึกษาความจงรักภักดีของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ เพื่อตรวจสอบความแปรเปลี่ยนของตัวแปรคุณภาพการให้บริการกับศูนย์ซ่อมรถยนต์อื่น ๆ ในประเทศไทย

2.3 ควรมีการศึกษาเพื่อยืนยันเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหรือคุณลักษณะของคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปสร้างเครื่องมือวัดและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของตัวบ่งชี้

2.4 จากผลจากการสัมภาษณ์ที่พบว่า ควรหาสถานที่ที่สามารถเข้าออกได้ง่าย ไม่แออัดจนเกินไป และต้องการให้หาทำเลที่ติดถนน หรือทำเลที่มีทางเข้าออกสะดวกกว่านี้ ดังนั้นในประเด็นที่ว่านี้ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของศูนย์ซ่อมรถยนต์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้มาใช้บริการทั้งนี้เพื่อวิเคราะห์หาข้อดีข้อด้อยในประเด็นดังกล่าวและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในการบริหารจัดการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. (2564). กรมการขนส่งทางบก เผยสถิติการจดทะเบียนรถใหม่ป้ายแดงทั่วประเทศ

ตลอดปี 2563 (เดือนมกราคม-ธันวาคม 2563) รวม 2,638,466 คัน ลดลงเฉลี่ย 14%. ค้นเมื่อ

6 กันยายน 2564, จาก <https://www.dlt.go.th/th/public-news/2806>

- กัลยา วาณิชยบัญชา (2553). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัสนันท์ สิทธิเจริญ. (2551). *พฤติกรรมการณ์ท่องเที่ยวในภาคเหนือของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณรงค์ กุลนิเทศ และสุดาวรรณ สมใจ. (2558). *ระเบียบวิธีวิจัยขั้นสูง และการออกแบบวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มาสเตอร์พรินท์ สามเสน.
- ณัฐธิญา ชุ่มแจ่ม, ภัทรฤทัย เกณิกาสมานวรคุณ และวิชาญ เจริญวิไลรัตน์ (2564). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ อุสนันการช่าง (ช่างเล็กทรัพย์บุญชัย) อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. การประชุมระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 8 ประจำปี พ.ศ. 2564.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2543). *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรัพย์ อมรภิญโญ. (2561). *รูปแบบการจัดบริการของศูนย์บริการรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย*. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 8(1), 1-13.
- ปัญญาพล จันผ่อง และวอนชนก ไชยสุนทร. (2561). *ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโชว์รูมรถยนต์ ในเขตภาคกลางของประเทศไทย*. *วารสารการบริหารและการจัดการ*, 8(2), 107-124.
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย และจิระศักดิ์ ทัพพา (2563). *แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน*. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*. 26(1), 59-66.
- ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร. (2558). *การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (ECOMMERCE)*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วณัยพร ตูจินดา และพิเชษฐ์ มุสิกะโปดก. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ศูนย์บริการโตโยต้า เค.มอเตอร์สาขาเพชรเกษม*. THE 11th NATIONAL ACADEMIC CONFERENCE OF 2019. *Professional management in a disruptive world*, 401-411.
- หทัยรัตน์ สิทธิโชค. (2552). *ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมตัดสินใจใช้บริการนวดแผนไทยแบบสปาที่ Health Land ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). *ทฤษฎีการประเมิน*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรชนิ์นพร วิทยาวารวัฒน์. (2556). *ความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ฟอร์ด ในเขตกรุงเทพฯ*. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 3(2), 531-550.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- อุกฤษ อุทัยวัฒนา. (2557). *พฤติกรรมการณ์เลือกซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าเด็กรถพัฒนสรณ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.



- Balinado, J. R. et al. (2021). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service*. J. Open Innov. Technol.
- DeFleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. (1996). *Theories of mass communication*. London: Longman.
- Elistina, A. B. & Naemah, A. (2011). Consumers' Perceptions on the Service Quality in the Motor Vehicle Repair and Service Industry: An Exploratory Study in Klang Valley, Malaysia. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum*, 19(2), 409 – 422.
- Emmanuel Baffour-Awuah. (2018). Service Quality in the Motor Vehicle Maintenance and Repair Industry: A Documentary Review. *International Journal of Engineering and Modern Technology*, 4(1), 14-34.
- Lucker, D., & Dunt, D. (1978). Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. *Social Science and Medicine*, 12(4A), 283-293.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.



แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่

Approach of Capabilities Development of Hostel Business in New Normal

สุรางค์รัตน์ เพิ่มพูนศรีศิลป์¹, ศรีปริญญา ฐประจาง² และ สโรชนี ศรีวัฒนา³
Surangrat Permpoonsrisil¹, Sriprarinya Toopgrajank² and Srochinee Siri wattana³

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

Email: tu56ssru@gmail.com¹

Received: October 17, 2023

Revised: December 25, 2023

Accepted: December 26, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล นักวิชาการด้านการตลาด และตัวแทนผู้ให้บริการ จำนวน 15 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่มีดังนี้ หน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุน 1) ธุรกิจโฮสเทล ให้มีความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ 2) ธุรกิจโฮสเทล ให้มีการวางแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ มองให้เห็นภาพสถานการณ์ที่แย่ที่สุด และหาทางแก้ไขรองรับ 3) ธุรกิจโฮสเทลให้มีการพัฒนามาตรฐานการบริการ และ 4) ธุรกิจโฮสเทล ให้มีนโยบายการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทลควรส่งเสริมและสนับสนุน คือ 1) ให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น 2) การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เทียบเท่าโรงแรม แต่ลูกค้าสามารถจ่ายค่าบริการในราคาประหยัด 3) สร้างความพึงพอใจและความมั่นใจต่อลูกค้า โดยมีนโยบายการปรับปรุงการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า 4) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การทำงานตามสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ตามด้วยประหยัดทรัพยากร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด 5) พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ กำหนดเป้าหมายเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจ ทำให้บุคคลทำงานในความรับผิดชอบได้ดี และ 6) การเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ โดยมีการสร้างเครือข่ายธุรกิจ มีการรวมกลุ่มเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนธุรกิจโฮสเทลไปสู่การบริหารแบบมืออาชีพ

คำสำคัญ: การพัฒนาความสามารถ, ธุรกิจโฮสเทล, ยุควิถีใหม่



Abstract

This article aimed to present an approach to developing the capabilities of hostel businesses in the new normal. The research model is qualitative research. The critical informants were 15 hostel business executives, marketing academics, and customers. They were using a purposive sampling method. The research instruments were in-depth interviews and content analysis for data.

The results showed that development guidelines for the capabilities of hostel business in the new normal are as follows: government agencies should encourage and support 1) the hostel business to be ready to adapt to different situations, 2) the hostel business has a backup plan for various situations, visualizing the worst-case scenario. and find a solution to support 3) hostel business to develop service standards and 4) hostel business to have a marketing promotion policy especially promotion and public relations. Hostel business executives should encourage and support 1) using more technology. 2) adding various amenities to be equivalent to a hotel, but customers can pay for services at an economical price. 3) create satisfaction and confidence for customers. There is a policy to improve communication to solve problems for customers. 4) modification of work processes, changing work according to the situation for a business to survive, and saving resources and creating maximum benefits. 5) employees have developed knowledge and set goals to achieve business goals. Make people work in their responsibilities well. 6) Link to business networks by building a business network. There are groups to make changes the hostel business to professional management.

Keywords: Talent Development; Hostel Business; New Normal

บทนำ

ธุรกิจโฮสเทลในประเทศไทยมีจำนวนประมาณ 2,000 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.00 ของจำนวนที่พักทั้งหมด และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวหลักของประเทศ (Phunnamakul, 2016) นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบคนเดียว (solo travel) กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลสำรวจพบว่า สัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางคนเดียวคิดเป็นร้อยละ 24 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2556 แนวโน้มการท่องเที่ยวแบบนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจโฮสเทลเป็นที่น่าสนใจและมีแนวโน้มที่จะเติบโตสูงขึ้น (Dempsey, 2015) ธุรกิจโฮสเทลเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมและมีอัตราการขยายตัวสูง โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศ หรือตามจังหวัดที่มีเศรษฐกิจดีตามภาคต่าง ๆ อีกทั้งตามจังหวัดที่มีพื้นที่ติดชายแดน โดยความหมายของคำว่า ธุรกิจโฮสเทล คือ ที่พักราคาประหยัดสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเท่านั้น



เช่น เตียงนอน ห้องน้ำ ที่เก็บสัมภาระที่ปลอดภัย ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง รูปแบบห้องพักของธุรกิจโฮสเทลก็จะมีทั้งห้องเดี่ยว และห้องนอนเตียงรวมคล้ายกับหอพักนักเรียน และห้องน้ำที่แชร์ร่วมกับผู้อื่น และธุรกิจโฮสเทลจะมีห้องโถงกว้าง ๆ ไว้นั่งเล่นเพื่อทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ๆ นั่งพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ธุรกิจโฮสเทลเป็นที่รู้จักกันมานานในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศทางฝั่งทวีปยุโรปและอเมริกา สำหรับประเทศไทยนั้นธุรกิจโฮสเทลทั่วประเทศกว่า 2,000 แห่ง ถือได้ว่าเป็นอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ เพราะหากมองไปในด้านธุรกิจโฮสเทลเป็นธุรกิจที่ใช้เงินในการลงทุนน้อย และไม่มีข้อจำกัดที่ตายตัวสำหรับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศ เช่น กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต เชียงใหม่ สงขลา และประจวบคีรีขันธ์ ธุรกิจโฮสเทลจึงเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก (วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ์, 2559)

ผู้วิจัยได้มองเห็นถึงปัญหาและความสำคัญของการทำธุรกิจโฮสเทล จึงสนใจศึกษาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลว่ามีวิธีการบริหารจัดการอย่างไร จึงจะช่วยให้ผู้ประกอบการลงทุนในธุรกิจที่คุ้มค่า และประหยัดต้นทุน โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ธุรกิจโฮสเทล โรงแรม และที่พัก ได้รับผลกระทบมากที่สุดธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากต้องพึ่งพานักท่องเที่ยว จากต่างชาติ ประกอบกับในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีธุรกิจโฮสเทลเกิดขึ้นจำนวนมาก ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลจะต้องบริหารจัดการธุรกิจโฮสเทลอย่างไร เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด รวมถึงการปรับตัว เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานการบริการ

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) มี 5 ยุทธศาสตร์หลัก ดังนี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการ เป้าหมาย คือสร้างแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพและยั่งยืน โดยปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการท่องเที่ยว สร้างเสริมสมดุลเชิงพื้นที่ และส่งเสริมวัฒนธรรมไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เป้าหมาย คือพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง เพื่อส่งเสริมความสะดวกในการเดินทาง ปรับปรุงระบบตรวจคนเข้าเมือง และปรับปรุงสัญลักษณ์ทางการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เป้าหมาย คือพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว



ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม เป้าหมาย คือสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวผ่านการส่งเสริมวิถีไทยและแบรนด์ท่องเที่ยวท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการท่องเที่ยว และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ เป้าหมาย คือส่งเสริมการค้ากับดูแลการพัฒนาและบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในการพัฒนาการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์เหล่านี้ มุ่งเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพและยั่งยืน และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชนในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทล

โฮสเทล คือ สถานที่ที่ทำให้ผู้คนได้รู้จักได้แบ่งปันและสร้างการแลกเปลี่ยนระหว่างคนที่มีความสนใจหรือรักในสิ่งเดียวกัน (กฤษณ์ พุฒพิมพ์, 2559, น. 3) มีพื้นที่ใช้งานร่วมกับผู้อื่นที่มาพักอาศัยในช่วงเวลาเดียวกัน เพื่อให้ได้ที่พักในราคาประหยัดโดยใช้พื้นที่ใช้งานต่าง ๆ ร่วมกัน ได้แก่ ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนั่งเล่น เป็นต้น (วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ, 2558) โฮสเทลเป็นที่พักนักท่องเที่ยวราคาประหยัดที่มีเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน สถานที่ตั้งของโฮสเทลอาจไม่ได้ตั้งอยู่ในบริเวณใจกลางเมือง มักตั้งอยู่ใกล้กับสถานียขนส่งสาธารณะ เช่น สถานีรถไฟ สถานีรถไฟฟ้า สถานีรถไฟใต้ดิน และจังหวัดที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต (เอกราช ลักษณะสัมฤทธิ์, 2560, น. 21)

วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ (2558) ได้แบ่งประเภทของโฮสเทลไว้ด้วยกัน 3 ประเภทหลัก คือ (1) Hostelling International คือ บ้านพักเยาวชนนานาชาติ เปิดเป็นสถานที่เฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเด็กผู้หญิง กลุ่มเด็กนักเรียน กลุ่มพ่อแม่และเด็กนักเรียน (2) Independent Hostel คือ โฮสเทลประเภทที่เกิดจากความต้องการในการลงทุนทางธุรกิจเป็นหลักมักตั้งอยู่ในเมืองใหญ่เพื่อตอบสนองความต้องการ การที่พักราคาประหยัดให้กับนักท่องเที่ยว (3) Boutique Hostel/Design Hostel/Luxury Hostel เป็นโฮสเทลที่เกิดจากความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และความต้องการของผู้ประกอบการเองที่อยากจะนำเสนอที่พักแบบใหม่ แต่ยังคงไว้ซึ่งความโดดเด่นของโฮสเทลในการสร้างบรรยากาศของการพบเจอผู้คนใหม่ ๆ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แต่จะเพิ่มความสะดวกสบายในระดับหนึ่ง เช่น จำนวนเตียงที่น้อยลงในแต่ละห้อง เตียงที่มีขนาดกว้างขึ้น ที่นอนคุณภาพดี มีอาหารพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันแต่ยังสามารถให้ทุกคนมาทำกิจกรรมร่วมกันในส่วนกลางได้

ธุรกิจโฮสเทลในประเทศไทยในปัจจุบันยังสามารถเติบโตได้อีก เพราะประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว (Hub) โดยนักท่องเที่ยวจะใช้กรุงเทพเป็นพื้นที่จุดหลักในการเดินทางท่องเที่ยวก่อน จากนั้นจึงเดินทางต่อไปยังประเทศอื่น ๆ และในส่วนนี้ทำให้ประเทศไทยยังคงเป็นพื้นที่ที่น่าสนใจในการขยายตัวของธุรกิจนี้ (โชติรัตน์ อภิวัฒนาพงศ์, 2559, น. 12) นอกจากนี้โฮสเทลเป็นธุรกิจที่กำลังเติบโตได้ดีในปัจจุบัน และไม่ยากให้มองธุรกิจนี้ว่าเป็นการแข่งขัน เพราะเจ้าของโฮสเทลแต่ละโฮสเทลก็จะมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวเป็นของตัวเอง ดังนั้น บางครั้งที่ถูกคำเข้ามาพักกับเรา ครั้งต่อไปลูกค้าอาจจะอยากเปิดโอกาสในการเข้าพักที่อื่นที่สำคัญที่จะดึงดูดลูกค้าได้ก็คือ การเป็นตัวของตัวเอง (อติพร สังข์เจริญ และ อมรรัตน์ อมรศิริชัยรัตน์, 2559, น. 8)

แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมผู้ประกอบการยุคใหม่

นโยบายการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ภายใต้การกำกับของกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานหลักที่ส่งเสริมสนับสนุน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs โดยมีภารกิจหลักคือ การวางแผนแนวทางในการส่งเสริม SMEs การจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เสนอแนะนโยบาย ผลักดัน สนับสนุน พัฒนา ระบบส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานราชการ องค์กรของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนทั้งในและต่างประเทศให้บรรลุผลตามแผนแม่บท และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และด้วยการแปลงแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560)

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวของธุรกิจในยุควิถีใหม่

ลักขณา สริวัฒน์ (2559) ได้กล่าวไว้ว่า การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลสามารถสร้างหรือขัดเกลาพฤติกรรมให้เข้ากับแบบแผนของสังคม หรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ให้สามารถบรรลุจุดหมายที่ต้องการทำให้มีชีวิตอยู่อย่างปกติสุขทั้งกายและจิตใจ ไม่เกิดผลเสียทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับ (เปรมพร มั่นเสมอ, 2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การปรับตัว เป็นกระบวนการทางจิตใจที่บุคคลต้องเผชิญ และเปิดรับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความตึงเครียด ความกดดัน ความท้าทาย และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งจากตนเอง และสิ่งแวดล้อมได้และสามารถนำประสบการณ์ที่เกิดขึ้นมาผสมผสานในโครงสร้างของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถเปลี่ยนแปลงตนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยที่ตนเองรู้สึกมีความสุขทั้งกายและจิตใจ และสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งการปรับตัวเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงถึงมุมมองและความเข้าใจ ซึ่งพฤติกรรมนี้มีความเกี่ยวข้องกับความตึงเครียดพื้นฐานจากสิ่งแวดล้อมที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ความต้องการเหล่านี้ อาจเป็นได้ทั้งทางสภาพร่างกายจิตใจ และสภาพแวดล้อม ลาซารัสและโฟลคแมน (Lazarus & Folkman, 1989) นอกจากนี้ (สุชา จันทรเฒ, 2559) ยังกล่าวอีกว่า การปรับตัวเป็นกระบวนการที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อม มนุษย์ทุกคนต้องมีการปรับตัวรบบเท่าที่ยังดำรงชีวิตอยู่ต้องแก้ปัญหาเพื่อความสำเร็จในการทำงาน เพื่อทำงานหาเลี้ยงชีพ เพื่อสนองความต้องการทั้งทางกายจิตใจ และทางสังคม โดยผลของความพยายามของบุคคลที่พยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตนไม่ว่าปัญหานั้นจะเป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ ด้านความต้องการ หรือด้านอารมณ์ ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นอยู่ นั่นคือการปรับตัว การปรับตัวของธุรกิจ หมายถึง กระบวนการที่องค์กรหรือธุรกิจพยายามปรับเปลี่ยนต่อสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง เพื่อให้เหมาะสมและสมดุลกับสภาพแวดล้อมและสังคมนั้น ๆ จนสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมและสังคมนั้นได้อย่างมีความสุขและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของธุรกิจการปรับตัวของผู้ประกอบการไทย

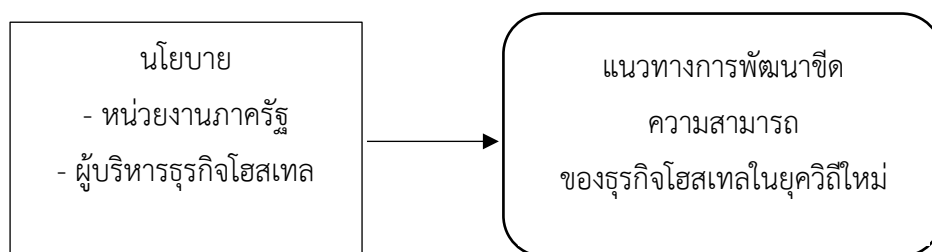
พนารัช ปรีดากรณ์ และสุภาวดี เหล่าฤทธิรัตน์ (2561) กล่าวถึง รูปแบบของเครือข่ายธุรกิจที่เกิดขึ้นมีอยู่มากมาย อาจเป็นรูปแบบเครือข่ายที่มีขอบเขตความร่วมมือในวงแคบหรือกว้าง มีระยะเวลาความร่วมมือสั้นหรือนานมีความเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายในแนวดิ่งหรือแนวราบ



จากความหมายแนวคิดทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปรับตัวของธุรกิจโฮสเทล ในยุควิถีใหม่ หมายถึง กระบวนการที่ธุรกิจโฮสเทลพยายามเปลี่ยนแปลงการจัดการธุรกิจให้เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคมในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและดำเนินต่อไปได้ ประกอบด้วย (1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (2) การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน และ (3) การเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ

กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน จากผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ด้านธุรกิจโฮสเทลไม่น้อยกว่า 3 ปี (2) นักวิชาการด้านการตลาด จำนวน 5 คน และ (3) ตัวแทนผู้ใช้บริการ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน ซึ่งใช้วิธีคัดเลือกจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) ที่สร้างขึ้นจากรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคำถาม 10 ข้อ คือ 1) สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ 2) ในยุควิถีใหม่มีปัจจัยใดที่จะทำให้ธุรกิจโฮสเทลพัฒนาหรือเพิ่มขีดความสามารถได้ 3) นโยบายภาครัฐมีส่วนในการส่งเสริม สนับสนุน ธุรกิจโฮสเทล 4) ภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ 5) การปรับตัวของธุรกิจในยุควิถีใหม่ส่งผลต่อขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ 6) ศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจโฮสเทลส่งผลต่อขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ 7) ปัญหา อุปสรรค ต่อการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทล 8) บุคคล หรือหน่วยงานใดมีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทล และบุคคล หรือหน่วยงานนั้น มีบทบาทอย่างไร 9) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ ควรเป็นอย่างไร และ 10) ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม โดยค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient) ตามวิธีของครอนบาคของแบบสอบถามการวิจัยทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.886

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาและตรวจสอบข้อมูลที่ต้องการจากกลุ่มตัวอย่างนำมาใช้ในการขยายผลการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งในการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ลักษณะเชิงโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ คือ ผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโฮสเทล ในกรุงเทพมหานคร นักวิชาการด้านการตลาด และตัวแทนผู้ใช้บริการ จำนวน 15 คน โดยการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ล่วงหน้า และกำหนดระยะเวลาในการสัมภาษณ์ 30 – 45 นาทีต่อคน ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึก และการบันทึกเสียง เพื่อเป็นหลักฐานเชิงยืนยัน สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์รายละเอียดของตัวแปรในกรอบแนวคิด เพื่อผลลัพธ์ที่ต้องการและมีคุณภาพต่องานวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยสรุปจากข้อมูลที่ได้รับโดยการบรรยายพรรณนา (Narrative Approach) โดยตีความจากสิ่งที่ปรากฏจากการ สัมภาษณ์ทั้งเรื่องราวในอดีตก่อนการเริ่มดำเนินการขององค์กร การดำเนินการในปัจจุบัน และการวางแผนเพื่อที่จะคาดหวังบางสิ่งในอนาคต และจำแนกข้อมูลเป็นชุด
2. ตีความและให้ความหมายเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการจำแนกข้อมูลในแต่ละเหตุการณ์ที่ต่างกักรวมถึงชุดของแนวความคิดของแต่ละฝ่าย พร้อมกับเป็นการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ที่มีความแตกต่างด้านสถานที่ เวลา และบุคคล
3. ตรวจสอบความถูกต้อง สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล นำไปสู่การสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ ของแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ ดังนี้

1. บุคคลผู้เป็นผู้นำของธุรกิจโฮสเทลต้องมีความเป็นมืออาชีพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกระบวนการทำงานอย่างคุ้มค่า มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยการวิเคราะห์ผลกระทบต่าง ๆ ของธุรกิจเปลี่ยนแปลงการทำงานตามสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ตามด้วยประหยัลดทรัพยากร และการก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และต้องพัฒนาความรู้พนักงานด้านการบริการ
2. ธุรกิจโฮสเทลต้องมีมาตรฐานการบริการอย่างคุ้มค่า โดยพัฒนาระบบนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลในยุควิถีใหม่ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจมากขึ้น
3. ธุรกิจโฮสเทลต้องสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ต้องแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
4. ธุรกิจโฮสเทลต้องประสานหน่วยงานภาคีอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างเครือข่ายธุรกิจ การรวมกลุ่มธุรกิจ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจ และมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่

หน่วยงานภาครัฐ ควรมีนโยบายเพื่อดำเนินการ ได้แก่

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจโฮสเทลมีความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ



2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจโฮสเทลมีการวางแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ มองให้เห็นภาพสถานการณ์ที่แย่ที่สุด และหาทางแก้ไขรองรับ

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจโฮสเทลมีการพัฒนามาตรฐานการบริการ

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจโฮสเทลมีนโยบายการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ธุรกิจโฮสเทล

ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล ควรมีนโยบายเพื่อดำเนินการ ได้แก่

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น

2. ส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เทียบเท่าโรงแรมแต่ลูกค้าสามารถจ่ายค่าบริการในราคาประหยัด

3. สร้างความพึงพอใจและความมั่นใจต่อลูกค้า โดยมีนโยบายการปรับปรุงการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า

4. ส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยมีการวิเคราะห์ผลกระทบต่าง ๆ ของธุรกิจเปลี่ยนแปลงการทำงานตามสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ตามด้วยประหยัดทรัพยากร และการก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ กำหนดเป้าหมายเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจ ทำให้บุคคลทำงานในความรับผิดชอบได้ดี

6. ส่งเสริมให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ โดยมีการสร้างเครือข่ายธุรกิจ มีการรวมกลุ่มเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนธุรกิจโฮสเทลไปสู่การบริหารแบบมืออาชีพ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ และผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล ควรมีนโยบายเพื่อดำเนินการคือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจโฮสเทลมีความพร้อมในการปรับตัว การวางแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ การพัฒนามาตรฐานการบริการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ และการส่งเสริมการตลาด เป็นต้น สอดคล้องกับ พิมพ์พร พิมพ์สุวรรณ เบญจพร เชื้อผึ้ง และชาลีณี สำราญอินทร์ (2561) แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่พักแบบโฮสเทล (Hostel) เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ควรจะพัฒนา ด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้นแทนการลดราคา ด้านบุคคลากร ควรพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพ และทักษะด้านภาษาอังกฤษ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ควรเพิ่มจุดพักผ่อนและจัดให้เป็นสัดส่วน และด้านกระบวนการมีกระบวนการต้องพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ เพราะการบริการที่ไม่ทันท่วงที มาจากปัญหาด้านภาษาทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของแขกได้ สอดคล้องกับการศึกษาของสุวิมล จันททัย และคณะ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการคุณภาพการบริการและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเพื่อยกระดับการให้บริการโฮสเทลสไตล์แคปซูล ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการขยายพื้นที่ของโฮสเทลให้กว้างขึ้น เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการในอนาคต ควรมีช่องทางการชำระเงินรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้นมา ควรมีการ

ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีรายละเอียดครบถ้วนและอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้หลากหลาย ควรมีการพัฒนาทักษะด้านภาษาของพนักงาน เพื่อรองรับชาวต่างชาติในอนาคต ควรมีการกำหนดเวลาในการทำความสะอาดไว้อย่างชัดเจน และควรมีการปรับปรุงความสะอาดบริเวณโดยรอบโฮสเทลอยู่เสมอ และสอดคล้องกับ Lopez, Peon & Ordas (2014) พบว่า ชีตความสามารถที่จะต้องจำเป็นสำหรับผู้จะเป็นเจ้าของกิจการ ขนาดย่อมในอนาคต คือ ทักษะความรู้ในการจัดการธุรกิจ ทักษะในส่วนบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในการเป็นผู้ริเริ่มการทำธุรกิจด้วยตัวเองและทักษะทางด้านเทคนิคเฉพาะทางของแต่ละอุตสาหกรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 รัฐ และ ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล ควรมีการส่งเสริม และจัดตั้งหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน เพื่อให้ครอบคลุม และชัดเจนมากขึ้น เพื่อการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโฮสเทล เช่น สมาคมโรงแรมไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น สำหรับการพัฒนานโยบาย และแนวทางการปฏิบัติ โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถนำพาธุรกิจให้อยู่รอดในยุควิถีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีทักษะการใช้สื่อดิจิทัล ในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานด้วยกันเอง และระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า รวมถึงการสื่อสาร การให้ข้อมูล แจ้งข่าวสารแก่ลูกค้า จากการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ภาพในการสื่อสาร (Infographics) เพื่อให้สะดวกต่อการรับรู้ และเข้าใจได้ง่ายขึ้น

1.3 ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่พัก ให้สามารถใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ หรือผ่านแอปพลิเคชันเพื่อรับรหัสพิเศษหรือโปรโมชั่นต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งรัฐบาลเริ่มมีมาตรการต่าง ๆ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้น แต่ไม่ได้มีการเตรียมความพร้อมพนักงานให้สามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้ ดังนั้น การปรับตัวของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีชีวิตใหม่ ซึ่งจำเป็นต้องรักษาระยะห่างทางสังคม เรียนหรือทำงานที่บ้าน และหลีกเลี่ยงสถานที่แออัด ส่งผลให้พนักงานและผู้บริหารไม่มีการทำกิจกรรมร่วมกันกับผู้อื่น ทั้งนี้ ส่งผลต่อตัวแปรแฝงด้านนโยบายภาครัฐอย่างมาก และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารลดลงจนไม่ส่งผลต่อขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ จึงควรศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันด้วย



เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2560- 2564*.

ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564, จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=66
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). รายงานประจำปี 2562 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2564, จาก

<https://www.mots.go.th/download/AnnualReport/AnnualReport2562compressed.pdf>
กฤษณ์ พุดพิมพ์. (2559). *การสร้างความแตกต่าง*. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2564, จาก

<https://readthecloud.co/krit-Phutpim>

โชติรัตน์ อภิวัฒนาพงศ์. (2559). *โฮสเทล...ทางเลือกใหม่ของเหล่าแบ็กแพ็คเกอร์*. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/lifestyle/travel/431752>

เปรมพร มั่นเสมอ. (2558). *การปรับตัวกลวิธีเผชิญปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พนารัช ปรีดากรณ์ และสุภาวดี เหล่าฤทธิ์รัตน์. (2561). การสร้างเครือข่ายธุรกิจที่มีศักยภาพ: กรณีศึกษา เครือข่ายเครื่องนุ่งห่มและเสื้อผ้าในต่างประเทศ. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า*, 5(1), 1-43.

พิมพ์พร พิมพ์สุวรรณ, เบญจพร เชื้อผึ้ง และชาลินี สำราญอินทร์. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่พักแบบโฮสเทล (Hostel) เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 12(3), 147-161.

วรพันธ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ์. (2558). *The Hostel Bible* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ชูเปอร์กรีน สตูดิโอ.

สุชา จันท์เอม. (2559). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา

สุวิมล จันทิพย์ และคณะ. (2561). *แนวทางการจัดการคุณภาพการบริการและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อยกระดับการให้บริการโฮสเทลสไตล์แคปซูล ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 5 (น. 187-199). นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2560). *แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564)*. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2564, จาก

https://www.sme.go.th/upload/mod_download/แผนแม่บท%20ฉบับที่%204.pdf

ลักขณา สริวัฒน์. (2559). *สุขวิทยาจิตและการปรับตัว*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อติพร สังข์เจริญ และอมรรัตน์ อมรศิริชัยรัตน์. (2559). *The Yard Hostel Bangkok*. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2564, จาก <https://porlaewdeethecreator.com/the-yard-hostel-bangkok>

เอกราช ลักษณะสัมฤทธิ์. (2560). *รู้จักโฮสเทลที่พักคู่ใจของเหล่าแบ็คแพ็คเกอร์*. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564, จาก <https://dsignsomething.com/2016/07/07>



- Dempsey, C. (2015). *Visa Global Travel Intentions Study 2015*. Retrieved September 20, 2021, from <https://www.pata.org/wp-content/uploads/2015/05/PGIC2015-CarolineDempsey.pdf>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1989). *Stress: Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing.
- Lopez, S., Peon, J., & Ordas, C. (2014). Organizational learning as a determining factor in Business performance. *The Learning Organization*, 12(3), 227-245.
- Phunnamakul, A. (2016). *HOSTEL: Emerging Travel Trend of Backpacker*. Retrieved September 1, 2021, from <http://marketeer.co.th/archives/68365>



การเลือกทำเลที่ตั้งเพื่อจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร กรณีศึกษา
กลุ่มวิสาหกิจชุมชนจังหวัดอุดรธานี
Location Selection to Establish an Agricultural Product Distribution
Center Case Study: Udon Thani Provincial Community
Enterprise Group

สุรพงศ์ อินทรภักดี¹, ภิรายุ แสนบุตตา² และ นภัสวรรณ คุ่มครอง³
Surapong Intarapak¹, Phirayu Sanbudda², and Napassawan Kumklong³
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}
Udonthani Education Center, Suan Sunandha Rajabhat University^{1,2,3}
E-mail: Surapong.in@ssru.ac.th¹, Phirayu.sa@ssru.ac.th², Napassawan.ku@ssru.ac.th³

Received: March 11, 2023

Revised: November 30, 2023

Accepted: December 1, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาทำเลที่ตั้งของศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานี และวิเคราะห์รูปแบบการขนส่งและศูนย์กระจายสินค้าของสินค้าการเกษตร ใช้รูปแบบการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็น กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 2,717 กลุ่ม เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 20 กลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity) ในการวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม

ผลการวิจัยพบว่า 1) ตำแหน่งที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานี อยู่ในเขตพื้นที่ ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 2) รูปแบบการขนส่ง คือ Direct Shipment (เส้นทางใหม่) ของศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานีใหม่ ผลตัวชี้วัด ระยะทางการขนส่งน้อยลงคิดเป็นร้อยละ 0.67 และต้นทุนรวมทั้งหมดน้อยลง คิดเป็นร้อยละ 3.60 ดังนั้น การจัดเส้นทางขนส่งที่เหมาะสมด้วยแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ สำหรับการขนส่งของรถแต่ละสาย ในการนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปใช้ประโยชน์ได้จริง สามารถใช้ข้อมูลสนับสนุนในการก่อตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานี และส่งเสริมการตลาดจากวิสาหกิจชุมชนเป็นสิ่งจำเป็นการค้าส่ง ค้าปลีก

คำสำคัญ: ทำเลที่ตั้ง, ศูนย์กระจายสินค้า, กลุ่มวิสาหกิจชุมชน

Abstract

This research aimed to determine the location of the distribution center for agricultural products in Udon Thani Province. and to analyze transportation patterns and distribution centers of agricultural products. Use a qualitative research method. The research population

is a community enterprise group in Udon Thani Province, with 2,717 groups. The sample group was selected using the purposive sampling method, amounting to 20 groups. Data analysis uses Center of Gravity analysis to analyze suitable locations.

The research results found that. 1) The distribution center for agricultural products in Udon Thani Province in the area of Nong Na Kham Subdistrict, Mueang District, Udon Thani Province. 2) The mode of transportation is Direct shipment (new route) of the new distribution center for agricultural products in Udon Thani Province. Indicator results: Transportation distance is reduced by 0.67 percent, and the total cost is reduced by 3.60 percent. Therefore, appropriate transportation routes with mathematical models. for the transportation of each car line in applying the research findings to practical use. Supporting information can be used to establish a distribution center for agricultural products in Udon Thani Province. Promoting marketing from community enterprises is essential for wholesale and retail trade.

Keywords: Location, Distribution center, Community enterprise group

บทนำ

แนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาความยากจนของประชาชนและ เป็นทางที่สร้างเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนให้มีความยั่งยืน เพราะเป็นการส่งเสริมให้ชุมชนรู้จักใช้ทรัพยากร ท้องถิ่น ทำให้พวกเขาสามารถพึ่งพาตนเองในระยะยาวได้อย่างมั่นคง ซึ่งกลุ่มงานพัฒนาวิสาหกิจเกษตรชุมชน กรมส่งเสริมการเกษตร ได้อธิบายความหมายของวิสาหกิจชุมชนไว้ว่า วิสาหกิจชุมชน หมายถึง กิจกรรมของ ชุมชนที่เกี่ยวกับการผลิตสินค้า การให้บริการหรืออื่น ๆ ที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีความผูกพัน มีวิถีชีวิต ร่วมกัน และรวมตัวกันประกอบกิจการดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลในรูปแบบใดหรือไม่เป็นนิติบุคคลเพื่อ สร้างรายได้ และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัว ชุมชน และระหว่างชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Onkhum, Rachjun, Wariwun, & Punyajit, 2021)

การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่หรือที่เรียกกันว่า โควิด-19 (COVID-19) ที่เริ่มพบจาก เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน เมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 ทำให้มีการแพร่กระจายและมีผู้ติดเชื้อหลายล้านคนทั่วโลก การ แพร่กระจายของเชื้อไวรัส โควิด-19 ก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อชีวิต และการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ประเทศ เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้รัฐบาลในหลาย ๆ ประเทศออกมาตรการ ต่าง ๆ เช่น การปิดประเทศ (Lock Down) และการประกาศสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน (State Emergency) ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Siriphattasophon, 2020)

สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดอุดรธานี เห็นถึงปัญหาเศรษฐกิจในจังหวัดตกต่ำ สินค้าการเกษตรราคา ต่ำลง ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงสูงขึ้น (ดีเซล) ทำให้รายได้จากการขายสินค้าการเกษตรได้น้อยลง จากนโยบายของ จังหวัดอุดรธานี กรมการพัฒนาชุมชนกระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา



แนะนำในการส่งเสริมศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายมีแผนการพัฒนาด้านจากแนวความคิดเพื่อส่งเสริมภาคการเกษตรของจังหวัด และภูมิภาค มุ่งเป้าหมายองค์กรชุมชนในการบริหารจัดการชุมชนจังหวัดอุดรธานี ให้ยกระดับการบริการและการขนส่ง อีกทั้งเพิ่มสินค้าให้ครบวงจร โดยเฉพาะสินค้าภาคการเกษตร เช่น สินค้านำเข้า และส่งออกเพื่อยกระดับไปสู่ต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ได้เข้ามาช่วยหาแนวทางการแก้ไขปัญหา จึงติดต่อสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดอุดรธานี เพื่อขอการสนับสนุนงานวิจัย เพราะปัญหาเศรษฐกิจในจังหวัดตกต่ำ สินค้าการเกษตรราคาต่ำลง ราคาน้ำมันเชื้อเพลิงสูงขึ้น (ดีเซล) ทำให้วิสาหกิจชุมชนไม่สามารถรักษายอดขายและกำไรไว้ได้ วิสาหกิจชุมชนอาจมีกำไรลดลงและเงินทุนลดลง อยู่ในภาวะที่ยากลำบาก สาเหตุในปัจจุบันต้นทุนทางด้านการขนส่งสูงขึ้น และตลาดกลางที่จะเป็นศูนย์กลางสินค้าการเกษตรในจังหวัดอุดรธานีอยู่ในตัวเมือง คือ ตลาดอุดรเมืองทอง เป็นตลาดของเอกชน ค่าเช่าพื้นที่ค่อนข้างแพง อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี และสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี มีแนวทางการสำรวจพื้นที่ศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรในจังหวัดอุดรธานี เพื่อลดค่าเช่าพื้นที่ ค่าการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และเลือกทำเลที่ตั้งของศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษารูปแบบการขนส่งและกระจายสินค้าของสินค้าการเกษตร ศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการวิเคราะห์ วิธี Center of Gravity

วิธีวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity) มาจากรากฐานวิธีของเวเบอร์ (Weber's Approach) เป็นวิธีในการหาตำแหน่งที่ให้ต้นทุน หรือ ระยะเวลาโดยรวมที่ต่ำที่สุดในกรณีที่มีจุดปลายทางหลายจุด ซึ่งวิธีวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง เป็นวิธีหนึ่งที่ยอมรับใช้ในการหาศูนย์กระจายสินค้า ที่มีเป้าหมายให้ต้นทุนในการกระจายสินค้ามีค่าน้อยที่สุด โดยวิธีวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วงนี้ จะเป็นการวิเคราะห์ต้นทุนในการกระจายสินค้าเป็นฟังก์ชันของระยะทาง และปริมาณสินค้าที่ทำการจัดส่งให้กับจุดปลายทาง โดยวิธีวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วงนี้ จะใช้ร่วมกับการกำหนดจุดบนแผนที่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของตำแหน่งของจุดปลายทางแต่ละจุดในแผนที่ โดยมีสูตรในการคำนวณ

ทฤษฎีการขนส่งสินค้า (Logistics)

อ้างอิงจาก G. S. Brar and G. Saini, "Milk run logistics: Literature review and directions", Proceeding of the World Congress on Engineering 2011, Vol I, WCE 2011, July 2011, London, U.K. การให้บริการนำสินค้า ข้อมูล หรือทรัพยากร จากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง เช่น ส่งจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ, ส่งจากผู้ผลิตไปยังผู้ขาย, ส่งจากผู้จัดหาวัตถุดิบไปยังผู้ผลิต เป็นต้น

การขนส่งสินค้า แบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

2.1 Direct Shipment เป็นการส่งจากต้นทางไปยังปลายทางโดยตรง โดยจะไม่แวะเพิ่มหรือลดสินค้าระหว่างทาง เช่น ส่งจากผู้ขาย ไปยัง ลูกค้าโดยตรง วิธีการแบบนี้ จะรวดเร็ว แต่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากกว่า ต้องเตรียมพนักงานขนส่งไว้มาก และระยะทางขนส่งจะต้องไม่ไกลมากเกินไป

2.2 Milk Runs เป็นการส่งจากต้นทางโดยรวมสินค้าจากผู้ให้บริการหลายราย ไปส่งไปยังผู้รับบริการปลายทางหลายราย โดยที่ปลายทางจะอาจจะเตรียมบรรจุภัณฑ์ไว้สำหรับสินค้า ที่ผู้ส่งจะนำกลับไปใช้ใหม่ ซึ่งมีข้อดี คือ สามารถสลับสินค้ากันได้โดย เช่น การส่งนม การส่งน้ำ ฯลฯ ที่จำเป็นต้องใช้ผลิตภัณฑ์บรรจุ

2.3 Transportation with Cross Docking เป็นการส่งจากต้นทางไปยังจุดกระจายสินค้าหรือคลังสินค้า จากนั้นก็กระจายจากคลังสินค้าไปยังผู้รับสินค้าที่อยู่ใกล้เคียงกัน ทำให้สามารถส่งสินค้าไปยังบริเวณใกล้เคียงถึงลูกค้าได้เร็วขึ้น แต่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบคลังสินค้าอยู่เสมอ

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นการวิจัยที่ค้นหาความรู้ความจริง โดยอาศัยข้อมูลเชิงคุณลักษณะหรือเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลต้องการให้ได้สภาพจริงตามธรรมชาติ ปกติใช้การสังเกต จดบันทึก โลกทัศน์ วิพากษ์วิจารณ์ ฯลฯ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดงานวิจัย ค้นหารายชื่อ ชื่อและที่อยู่ วิสาหกิจชุมชน/เครือข่ายวิสาหกิจชุมชนจังหวัดอุดรธานี ทั้งหมด 2,717 กลุ่ม สุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชากรที่วิสาหกิจชุมชน/เครือข่ายวิสาหกิจชุมชนจังหวัดอุดรธานี ทั้งหมด 20 กลุ่ม

การเก็บรวบรวมข้อมูล สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้กำหนดให้ดำเนินการวิจัยในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ได้ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี ที่รวบรวมข้อมูลวิสาหกิจชุมชน และสินค้า OTOP จังหวัดอุดรธานี โดยใช้ข้อมูลดำเนินกิจกรรมต่างๆ กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการดูปริมาณความต้องการสินค้าเฉลี่ยในเดือนกุมภาพันธ์ 2565 มูลค่าและปริมาณสูงสุด จำนวน 20 กลุ่ม ดังสรุปในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อกลุ่มตัวอย่างและปริมาณความต้องการสินค้าเฉลี่ย 20 อันดับแรก

อำเภอ	กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	ความต้องการสินค้าเฉลี่ย (เดือน)	
		มูลค่า (บาท)	ปริมาณ (กิโลกรัม)
อำเภอเมืองอุดรธานี	1 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มพัฒนาโค-กระบือ	150,000	500
อำเภอกุดจับ	2 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปลูกข้าวบ้านสร้างแป้น	220,500	1,000
อำเภอหนองวัวซอ	3 วิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกมะม่วงนาล้อมหนองคำ	175,000	3,500
	4 วิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกมะม่วงบ้านห้วยไร่	155,000	3,100
อำเภอกุมภวาปี	5 วิสาหกิจชุมชนข้าวดีพันดอน	105,000	3,000
อำเภอโนนสะอาด	6 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้ผลิตอาหารโคเนื้อ	125,000	415
อำเภอหนองหาน	7 วิสาหกิจชุมชนทอผ้าไหม-ฝ้ายมัดหมี่ย้อมคราม	102,000	50



อำเภอทุ่งฝน	8 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มประมงเลี้ยงปลาในกระชัง	98,500	1,400
อำเภอไชยวาน	9 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มทอผ้าและถักพาย (ย่าม)	100,500	45
อำเภอศรีธาตุ	10 วิสาหกิจชุมชนแปลงใหญ่ข้าวตำบลจำปี	95,500	1,910
	11 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มผู้เลี้ยงโคเนื้อวิสาหกิจบ้านโป่ง	175,000	580
อำเภอวังสามหมอ	12 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปลูกมะม่วงส่งออกชาววัง	165,000	3,300
อำเภอบ้านดุง	13 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มปลูกข้าวศรีสุทโธ	120,500	3,400
	14 วิสาหกิจชุมชนร้านค้าชุมชนบ้านโคกคำไหล	250,200	5,000
อำเภอบ้านฝาง	15 วิสาหกิจชุมชนใบเฟิร์นข้าวแต่น้ำแดงโม	145,000	950
อำเภอน้ำโสม	16 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มรวมยางบ้านดงพัฒนา	275,000	750
อำเภอเพ็ญ	17 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงโคพระราชารัฐบ้านดงสัมพันธ์	150,500	500
อำเภอหนองแสง	18 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปน้ำอ้อยแสงทอง	100,500	900
อำเภอพิบูลย์รักษ์	19 วิสาหกิจชุมชนกลุ่มธุรกิจเสื้อผ้า	150,250	50
อำเภอคูแก้ว	20 วิสาหกิจชุมชนน้ำดื่มบ้านจิต ม.6	165,000	11,000
ผลรวมทั้งหมด		3,023,950	41,350

อ้างอิง : ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี เดือนกุมภาพันธ์ 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity) จากการศึกษาวิธีการเลือกทำเลที่ตั้ง วิธี Center of Gravity เป็นวิธีที่เหมาะสมในการเลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าขนาดย่อย เนื่องจากเป็นวิธีในการหาตำแหน่งที่ให้ต้นทุน หรือ ระยะเวลาโดยรวมที่ต่ำที่สุดในกรณีที่มีจุดปลายทางหลายจุด ซึ่งวิธีวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง เป็นวิธีหนึ่งที่ยอมรับใช้ในการหาศูนย์กระจายสินค้า ที่มีเป้าหมายให้ต้นทุนในการกระจายสินค้ามีค่าน้อยที่สุด โดยขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่จำเป็นต้องกำหนดทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ในการจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าขนาดย่อยตามภาคต่าง ๆ ทั่วภูมิภาคไทยแต่ละจุดที่ได้มานั้น ซึ่งมีวิธีที่ใช้พิจารณาดังนี้จากสูตร การวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity)

1. การคำนวณตำแหน่งที่เหมาะสมด้วยวิธีวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity) ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแต่ละอำเภอ ในเขตพื้นที่จังหวัดอุดรธานี โดยที่ แกน X ดังต่อไปนี้

จากสมการที่ 1 การคำนวณตำแหน่งจุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง ของ แกน X มีวิธีการดังนี้

$$\begin{aligned}
 \bar{X} &= \frac{\sum Q_i \times x_i}{\sum Q_i} && \text{สมการที่ 1} \\
 &= \frac{\sum (150,000 \times 17.2808) + (220,500 \times 17.4918) + \dots + (165,000 \times 17.1742)}{\sum (150,000 + 220,500 + \dots + 165,000)} \\
 &= \frac{52465038.945}{3023950} \\
 &= 17.3498367846691 \quad (\text{คำตอบ แกน X})
 \end{aligned}$$

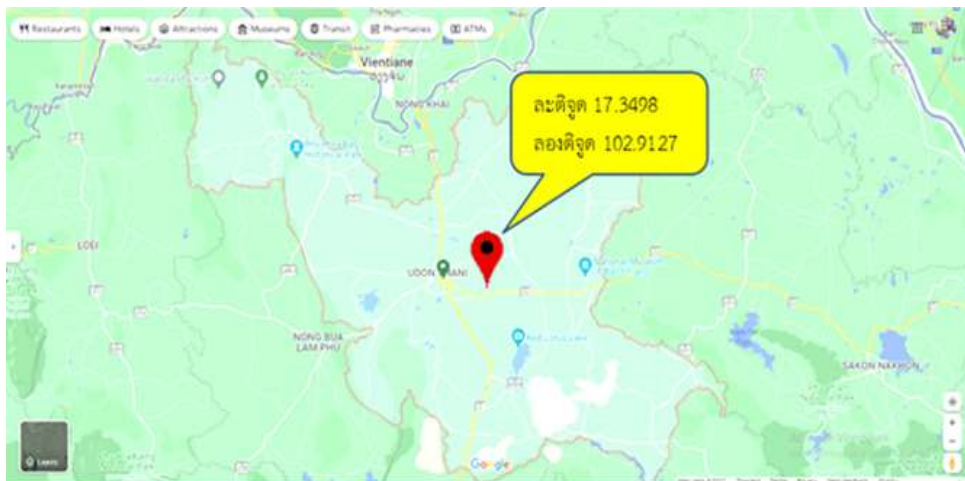
สรุปตำแหน่งจุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง ของ แกน X เท่ากับ 17.3498

จากสมการที่ 2 การคำนวณตำแหน่งจุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง ของ แกน Y มีวิธีการดังนี้

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum Q_i \times y_i}{\sum Q_i} && \text{สมการที่ 2} \\ &= \frac{\Sigma(150,000 \times 102.9061) + (220,500 \times 102.6651) + \dots + (165,000 \times 102.6651)}{\Sigma(150,000 + 220,500 + \dots + 165,000)} \\ &= \frac{311202974.23145}{3023950} \\ &= 102.912738051704 \quad (\text{คำตอบ แกน Y}) \end{aligned}$$

สรุปตำแหน่งจุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง ของ แกน Y เท่ากับ 102.9127

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาหาตำแหน่งทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรในเขตพื้นที่อุดรธานี จากเว็บไซต์ <https://www.google.co.th/maps> ในจุดมาร์คสีแดงเป็นตำแหน่งที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร อยู่ในเขตพื้นที่ ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ถนนนิตโย หรือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 สาย อุดรธานี - นครพนม เป็นทางหลวงแผ่นดินแนวตะวันตก-ตะวันออก เชื่อมต่อจังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร และจังหวัดนครพนมเข้าด้วยกัน มีระยะทางประมาณ 240.746 กิโลเมตร และเป็นส่วนหนึ่งของทางหลวงเอเชียสาย 15 ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ตำแหน่งทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรใหม่

2. การขนส่งและกระจายสินค้าของสินค้าการเกษตร นักวิจัยหารูปแบบการขนส่งที่อำนวยความสะดวกของระบบบริการเชื่อมโยงภายในศูนย์พักและกระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานี ตัวชี้วัด จำนวนเที่ยวในการขนส่ง และต้นทุนรวมทั้งหมดน้อยลง โดยการทดสอบ รถบรรทุกน้ำหนักไม่เกิน 2 ตัน (รถกระบะ) ยี่ห้อ Toyota รุ่น Hilux Revo Standard Cab 204 แรงม้า อัตราสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง 12 กิโลเมตร/ลิตร ความเร็วในการขับไม่เกิน 60 กิโลเมตรต่อชั่วโมง, ค่าบำรุงรักษารถบรรทุกน้ำหนักไม่เกิน 2 ตัน (รถกระบะ) ในรอบ 50,000 กิโลเมตร การเปลี่ยนถ่ายน้ำมันหล่อลื่น น้ำมันเกียร์และเฟืองท้าย ค่าเป็นจำนวนเงิน 14,000 บาท หรือต่อกิโลเมตร 0.28 บาท, น้ำมันชนิดดีเซล ราคาน้ำมันต่อลิตร ลิตรละ 39.14 บาท เฉลี่ยราคาน้ำมันดีเซลในเดือนกุมภาพันธ์ 2565 อ้างอิงราคาขายปลีก กทม. และปริมาณพล ประจำปี พ.ศ. 2565 ในเว็บไซต์ https://www.pttor.com/th/oil_price. ในแต่ละวันหากใช้เวลาขึ้น-ลงของ จุดละ 30 นาที, และค่าแรง



ของพนักงานขับรถ 450 บาทต่อวัน ประเมินโดยวัดจากระยะเริ่มที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร ละติจูด 17.3498, ลองติจูด 102.9127 ที่คำนวณได้ไปยัง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนทั้ง 20 แห่ง โดยนำรูปแบบการขนส่ง 2 แบบ 1) Direct shipment (เส้นทางเดิม) 2) Direct shipment (เส้นทางใหม่) มาวิเคราะห์ระยะสั้นที่สุด (กิโลเมตร) ต้นทุนรวมทั้งหมดน้อยสุด (บาท) และเปรียบเทียบต้นทุนทั้งหมด

1) Direct shipment (เส้นทางเดิม) ขนส่งจากวิสาหกิจชุมชนทั้ง 20 แห่ง ส่งตลาดอุดรเมืองทอง จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยศึกษาเส้นทางการขนส่งแบบ Direct shipment จากวิสาหกิจชุมชนทั้ง 20 แห่ง ถึง ตลาดอุดรเมืองทอง จังหวัดอุดรธานี โดยที่วิสาหกิจชุมชนทั้ง 20 แห่ง ใช้รถเป็นของตัวเอง (รถกระบะ) รวมใช้รถทั้งหมด 20 คัน จำนวนเที่ยวในการขนส่ง 32 เที่ยว คำนวณเส้นทางการขนส่ง (ไป-กลับ) สรุประยะทางรวมทั้งหมด 3,556 กิโลเมตร ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงรวม 22,878 บาท ค่าบำรุงรักษารถบรรทุกค่าแรงของพนักงานขับรถ 14,400 บาท ค่าบำรุงรักษารถบรรทุก 995 บาท และต้นทุนทั้งหมด 38,267 บาท

2) Direct shipment (เส้นทางใหม่) ขนส่งจากวิสาหกิจชุมชนทั้ง 20 แห่ง ส่งท่าเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร อยู่ในเขตพื้นที่ ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยศึกษาเส้นทางการขนส่งแบบ Direct shipment จากวิสาหกิจชุมชนทั้ง 20 แห่ง ถึง ศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร จังหวัดอุดรธานี โดยที่วิสาหกิจชุมชนทั้ง 20 แห่ง ใช้รถเป็นของตัวเอง (รถกระบะ) รวมใช้รถทั้งหมด 20 คัน จำนวนเที่ยวในการขนส่ง 32 เที่ยว คำนวณเส้นทางการขนส่ง (ไป-กลับ) สรุประยะทางรวมทั้งหมด 3,532 กิโลเมตร ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงรวม 21,492 บาท ค่าบำรุงรักษารถบรรทุกค่าแรงของพนักงานขับรถ 14,400 บาท ค่าบำรุงรักษารถบรรทุก 989 บาท และต้นทุนทั้งหมด 36,887 บาท

3) การเปรียบเทียบรูปแบบการขนส่งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร รูปแบบการขนส่งที่อำนวยความสะดวกของระบบบริการเชื่อมโยงภายในศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานี ตัวชี้วัด ต้นทุนทั้งหมดต่อน้อยสุด (บาท) โดยนำรูปแบบการขนส่ง 2 แบบ 1) Direct shipment (เส้นทางเดิม) 2) Direct shipment (เส้นทางใหม่) ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการขนส่งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร รูปแบบ Direct shipment (เส้นทางใหม่) น้อยสุด ผลตัวชี้วัด ระยะทางการขนส่งน้อยลงคิดเป็นร้อยละ 0.67 และต้นทุนรวมทั้งหมดน้อยลงคิดเป็นร้อยละ 3.60 และเป็นไปได้ในตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร อยู่ในเขตพื้นที่ ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี สรุปดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบรูปแบบการขนส่งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร

ลำดับ	รายละเอียด	Direct shipment (เส้นทางเดิม)	Direct shipment (เส้นทางใหม่)
1	จำนวนรถบรรทุก	20 คัน	20 คัน
2	จำนวนเที่ยวในการขนส่ง	32 เที่ยว	32 เที่ยว
3	ระยะทางการขนส่ง	3,556 กม.	3,532 กม.
4	เวลาขนส่งทั้งหมด	75 ชั่วโมง 30 นาที	75 ชั่วโมง
5	ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	22,878 บาท	21,492 บาท
6	ค่าบำรุงรักษารถ	995 บาท	989 บาท

7	ค่าแรงของพนักงาน	14,400 บาท	14,400 บาท
8	ค่าโอทีของพนักงาน	0	0
9	ต้นทุนทั้งหมด	38,267 บาท	36,887 บาท

ผลการวิจัย

1. ทำเลที่ตั้งของศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานี ตำแหน่งทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร ในเว็บไซต์ <https://www.google.co.th/maps>. ในเขตพื้นที่อุดรธานี เป็นตำแหน่งที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานี อยู่ในเขตพื้นที่ ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ติดนิคม หรือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 สายอุดรธานี-นครพนม เป็นทางหลวงแผ่นดินแนวตะวันตก-ตะวันออก เชื่อมต่อจังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร และจังหวัดนครพนมเข้าด้วยกัน

2. ในการกระจายสินค้าให้กับวิสาหกิจชุมชนทั้ง 20 แห่ง ในจังหวัดอุดรธานี เมื่อเปรียบเทียบรูปแบบการขนส่งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร Direct shipment (เส้นทางใหม่) กับ Direct shipment (เส้นทางเดิม) ผลตัวชี้วัด ระยะทางการขนส่งน้อยลงคิดเป็นร้อยละ 0.67 และต้นทุนรวมทั้งหมดน้อยลงคิดเป็นร้อยละ 3.60 และเป็นไปได้ในตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร อยู่ในเขตพื้นที่ ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการเลือกทำเลที่ตั้งเพื่อจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตร กรณีศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชนจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยอภิปรายผลจากข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาพบว่า ตำแหน่งที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานี สามารถเป็นศูนย์กระจายกระจายสินค้าการเกษตรภาคอีสานตอนบนได้ เนื่องจากติดนิคม หรือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 22 สายอุดรธานี-นครพนม เป็นทางหลวงแผ่นดินแนวตะวันตก-ตะวันออก เชื่อมต่อจังหวัดอุดรธานี จังหวัดสกลนคร และจังหวัดนครพนม ห่างจากตัวเมืองอุดรธานี 10 กิโลเมตร ทั้งนี้เนื่องจากการวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity) จากการศึกษา เป็นวิธีที่เหมาะสมในการเลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้า ผลการวิจัยครั้งนี้คือทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งผลิต (วิสาหกิจชุมชน) ระยะทางสั้นลงกว่าเส้นทางเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ลักขพล อุปะทะ, 2558) ที่ศึกษาค้นพบ การออกแบบและวางผังโรงงานของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที.ที.เอ็น.สแตนเลส.

2. ผลจากการศึกษาพบว่า เมื่อตำแหน่งที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานีเปลี่ยนจุดใหม่ อยู่ในเขตพื้นที่ ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ลดปัญหาการติดได้ รถบรรทุกสามารถวิ่งทำเวลาได้ดี ทั้งนี้เนื่องจากการวิเคราะห์รูปแบบการขนส่ง สามารถวางแผนเส้นทางใหม่ที่เหมาะสมได้ ผลการวิจัยครั้งนี้ คือระยะทางใหม่สั้นลง ทำให้ต้นทุนการขนส่งลดลง จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วชิระ วิจิตรพงษา, 2563) ที่ศึกษาค้นพบ แบบจำลองการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้าระหว่างเมืองสำหรับในเขตพื้นที่ชายแดน: กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย



ข้อเสนอแนะ

ในสถานการณ์โควิด 19 วิสาหกิจชุมชนแต่ละที่มีการเปลี่ยนแปลงบางแห่งหายไปและมีบางแห่งเพิ่มขึ้นมาผลประกอบการไม่คงที่ โดยการวิจัยกำลังดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและตรวจสอบพิกัดตำแหน่งที่ตั้งวิสาหกิจชุมชนเพิ่มเติมให้ครบในทุกสายการขนส่ง เมื่อได้ข้อมูลครบจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองที่นำเสนอในบทความนี้ เพื่อขยายผลการจัดสรรตำแหน่งที่ตั้งวิสาหกิจชุมชนสำหรับแต่ละศูนย์การกระจายให้ครบทุกแห่ง และในการดำเนินการวิจัยขั้นต่อไปคือการจัดเส้นทางการขนส่งที่เหมาะสมด้วยแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ สำหรับการขนส่งของรถแต่ละสายสำหรับศูนย์กระจายสินค้าการเกษตรจังหวัดอุดรธานีต่อไป เพื่อให้มีระยะทางการขนส่งโดยรวมต่ำที่สุด และอยู่ในช่วงเวลาการจัดส่งที่กำหนด

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค, กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *จำนวนผู้ติดเชื้อโควิดในประเทศไทยรายใหม่และสะสม*. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2564, จาก <https://ddc.moph.go.th/>
- จักรพรรดิ เชื้อนิล และบุษบา พุกษาพันธุ์รัตน์. (2556). ตัวแบบโดยรวมในการเลือกตำแหน่งที่ตั้งการกระจายสินค้า และการลงทุนในศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้า พระนครเหนือ*, 23(3), 675-686.
- จิรัฐมิ บุญอุทิศ. (2554). *การวิเคราะห์และลดต้นทุน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งกรณีศึกษา บริษัท ขาญนิรภัท ทรานสปอร์ต จำกัด*. (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นคร งามอาจณรงค์. (2545). *ความคิดเห็นและพฤติกรรมของร้านค้าปลีกในการซื้อสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้าใน จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (Doctoral dissertation). University of the Thai Chamber of Commerce.
- พนารัตน์ เหล่าพงศ์เจริญ. (2560). *การหาทำเลที่ตั้งคลังสินค้าด้วยเทคนิควิธีศูนย์กลางโน้มถ่วงและวิธีการประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย กรณีศึกษา : ธุรกิจนำเข้าวัตถุดิบอาหาร*. (การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วชิระ วิจิตรพงษ์. (2563). *แบบจำลองการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้าระหว่างเมืองสำหรับในเขตพื้นที่ชายแดน: กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย*. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 2(3), 28-43.
- ศุภชัย เหมือนโพธิ์. (2560). การประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยใช้รูปแบบ SCPD Integrated Model กรณีศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(1), 1698-1711.
- สุรพงศ์ อินทรภักดี. (2565). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดอุดรธานี. *Journal of the Association of Researchers*, 27(1), 84-97.

- อภิวัฒน์ สุกใส และสถาพร อมรสวัสดิ์วัฒนา. (2564). การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ศูนย์ กระจายสินค้า. In *Rangsit Graduate Research Conference: RGRC*, 16, 622-631.
- Natapat, A., & Setthachotsombut, N. (2021). Supply Chain Agility: An Adaptation Perspective on the Effect of the COVID-19 Pandemic on Tourism Entrepreneurs at Lad-Etan Island, Nakhon Pathom Province in Thailand. *Journal of Logistics and Supply Chain College*, 7(2), 136-153.
- Nozick, L. K., & Turnquist, M. A. (2001). Inventory transportation service quality and the location of distribution centers. *European Journal of Operational Research*, 129(2), 362-371.
- Onkhum, V., Rachjun, P., Wariwun, W., & Punyajit, S. (2021). Potential for Managing Community Enterprise Groups Case Study of Occupational Groups Weaving of Reed Mats Tawan Seethong, Tha Seaw Village, Sa at Sub-district, Pho Chai District, Roi Et Province. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 7(6), 255-270.
- Pramojanee. Y., & Raathanachonkun, P. (2021). *The Study of the Ways to Reduce Transportation Costs: A Case Study of Transportation Company*. Faculty of Logistics, Burapha University.
- Siriphatrasophon, S. (2020). National Competitiveness and Sustainable Development: Cases of Human Resources Development in Singapore and Thailand. *Journal of the Association of Researchers*, 25(3), 10-30.



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานหุ่นยนต์ “สวัสดีพยาบาล”
ของพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
Factors Affecting Satisfaction in Using Robots “Sawasdee Nurse” of
the Chaiyaphum Provincial Administrative Organization Area

ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์¹ จันทนา แจ่มเจนเวทย์²

ฉันทิพย์ จำเดิมแผ่จตุ³ และ สุภาพ พงษ์เพ็ง⁴

Natnaporn Aeknarajindawat¹, Chantana Changchenvate²,

Chantip Chamdermpadejsuk³ and Suparp Pongpheng⁴

College of Innovation and Management, Suan Sunandha University, Thailand¹

College of Nursing and Health, Suan Sunandha University, Thailand²

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand³

Business Administration, Bangkok Thonburi University, Thailand⁴

Email: natnaporn.ae@ssru.ac.th¹

Received: October 11, 2023

Revised: December 26, 2023

Accepted: December 27, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” ของประชาชนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลชัยภูมิ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ และ 2) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” ของประชาชนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลชัยภูมิ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนที่ได้ใช้บริการโรงพยาบาลชัยภูมิ จำนวน 400 ราย ใช้สูตรการคำนวณ W. G. Cochran เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิจัยเชิงเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ แพทย์ พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลชัยภูมิ และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเข้าใจหรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหุ่นยนต์ จำนวน 10 คน ได้กำหนดข้อมูลสำคัญเลือกแบบเจาะจง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของหุ่นยนต์ “สวัสดีพยาบาล” รายด้านโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน และ 2) ระดับความต้องการของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของหุ่นยนต์ “สวัสดีพยาบาล” โดยภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกด้าน “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” ควรต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้สูงกว่านี้ในการให้บริการผู้ป่วยด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหุ่นยนต์ในด้านการเคลื่อนไหว และวิธีการใช้งานให้ผู้มารับบริการเข้าใจง่ายใช้เป็น

คำสำคัญ: หุ่นยนต์สวัสดิ์พยาบาล, ความพึงพอใจ, ประชาชน

Abstract

The objectives of this research are: 1) to study the level of satisfaction of citizens with the quality of services of "Robot Sawadee Nurse" for people using services at Chaiyaphum Hospital Chaiyaphum Provincial Administrative Organization Area, and 2) to study the needs of the people towards the service quality of "Robot Sawadee Nurse" of the people using the services in Chaiyaphum Hospital Chaiyaphum Provincial Administrative Organization area. This research is a combination of quantitative and qualitative research. The sample group consisted of 400 people using the services of Chaiyaphum Hospital using the W.G. Cochran calculation formula. The tool used was a questionnaire and data analysis using descriptive statistics. The qualitative research section uses documentary research and in-depth interviews. The population includes doctors, nurses, and medical personnel at Chaiyaphum Hospital. Ten experts with knowledge, understanding, or experience related to robots have specified and selected important information. The data was analyzed using content analysis.

The results showed that 1) the level of satisfaction of citizens with the quality of service of "Robots Sawasdee Nurse" in all aspects was a high level of satisfaction in every aspect, and 2) the level of demand of the people towards the service quality of the "Robot Sawasdee Nurse" overall the market was at a high level. Every aspect of "Robot Sawadee Nurse" should have higher potential development in providing services to patients by improving the robot structure in terms of movement. And how to use it so service recipients can easily understand and use it.

Keywords: Robot Sawadee Nurse, Satisfaction, Citizens

บทนำ

มนุษย์มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง สามารถประดิษฐ์เครื่องทุ่นแรงได้ตั้งแต่อยุคประวัติศาสตร์ วิศวกรรมเป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในยุคอุตสาหกรรมที่มีความจำเป็นต้องมีการคิดประดิษฐ์ คิดค้น เครื่องจักรกลที่สามารถตั้งโปรแกรมการทำงานได้ประกอบกับการพัฒนาคอมพิวเตอร์ทำให้ปัจจุบันเครื่องจักร ได้พัฒนาหุ่นยนต์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นลำดับที่มีความน่าสนใจที่จะนำมาใช้ให้เกิดอรรถประโยชน์อย่าง หลากหลาย หุ่นยนต์ตามคำนิยามของ Robot Institute of America (RIA) ให้ไว้ในปี ค.ศ.1979 หมายถึงแขน กลที่ออกแบบให้สามารถตั้งลำดับการทำงานโดยได้มีการนำมาใช้งานได้หลากหลายหน้าที่ เช่น ใช้เคลื่อนย้าย



วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือหรืออุปกรณ์พิเศษต่างๆ ด้วยวิธีการตั้งค่าลำดับการทำงาน การเคลื่อนที่เพื่อใช้ในนาฬิกากรรม (Carrelli, 2009)

ยุคใหม่เป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและทันสมัยมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะหุ่นยนต์คือเครื่องจักรกลชนิดหนึ่งที่มีลักษณะโครงสร้างและรูปร่างแตกต่างกัน หุ่นยนต์ในแต่ละประเภทมีหน้าที่การทำงานในด้านต่างๆ ตามการควบคุมของมนุษย์ การควบคุมระบบในการสั่งงานระหว่างหุ่นยนต์และมนุษย์ที่เชื่อมต่อโดยอัตโนมัติ (ณรงฤทธิ์ คงสุข, สุทัศน์ สິงาน และเอกลักษณ์ การิซอ, 2551) โดยทั่วไปหุ่นยนต์จะถูกสร้างขึ้นสำหรับงานที่มีความยากลำบากหรืออันตราย เช่น งานสำรวจในพื้นที่แคบ ๆ พื้นที่อันตรายหรือพื้นที่ที่เกิดภัยพิบัติ แม้แต่จนในขณะนี้เทคโนโลยีของหุ่นยนต์เจริญก้าวหน้าอย่างไม่อาจหยุดยั้ง (Kim, 2005) และเริ่มเข้ามามีบทบาทกับชีวิตมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านอุตสาหกรรมการผลิตและบริการซึ่งจะแตกต่างจากยุคก่อนที่หุ่นยนต์มักถูกใช้ในงานอุตสาหกรรมเป็นส่วนใหญ่ ดังจะเห็นได้ว่ายุคสมัยใหม่มีการนำหุ่นยนต์มาใช้ในงานต่าง ๆ มากขึ้น เช่น หุ่นยนต์ที่ใช้สำหรับงานสำรวจ หุ่นยนต์ที่ใช้งานในอวกาศ หุ่นยนต์ทำความสะอาด หุ่นยนต์ประชาสัมพันธ์ (Clavel, 1987) และที่ได้รับความสนใจมากในขณะนี้คือ หุ่นยนต์ที่ใช้ในทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เข้ามามีบทบาทในการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรทางการแพทย์ในการตรวจคัดกรองการรักษาและการผ่าตัด การฟื้นฟูทางการแพทย์โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้บทบาทของหุ่นยนต์ได้รับการตอบรับจากวงการแพทย์และสาธารณสุขรวมทั้งประชาชนที่มาขอรับบริการในโรงพยาบาล ประกอบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้วิจัยและพัฒนาวิทยาการหุ่นยนต์ได้มีการประดิษฐ์หุ่นยนต์เพื่อช่วยในงานกิจกรรมต่าง ๆ

ในปี พ.ศ.2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ “โครงการหุ่นยนต์สวัสดิ์” ร่วมกับบริษัท ซีที เอเซีย โรโบติกส์ จำกัด ซึ่งเป็นหุ่นยนต์ถูกพัฒนาด้วยเทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) ในความสามารถหลากหลายด้าน อาทิ การมองเห็น การได้ยิน และอีกมากมายในด้านการดูแลสุขภาพ ซึ่งผู้ใช้สามารถรับการปรับปรุงขีดความสามารถเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ ผ่าน Mobile Application (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2563) โดยพัฒนาเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยและแบ่งเบาภาระให้แก่พยาบาลที่ใช้ในโรงพยาบาลต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้งาน “หุ่นยนต์สวัสดิ์พยาบาล” ของประชาชนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลชัยภูมิ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการของ “หุ่นยนต์สวัสดิ์พยาบาล” ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ “หุ่นยนต์สวัสดิ์พยาบาล” ของประชาชนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลชัยภูมิ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ “หุ่นยนต์สวัสดิ์พยาบาล” ของประชาชนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลชัยภูมิ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการใช้งาน “หุ่นยนต์สวัสดิพยาบาล” ของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิได้แก่ 1. ความน่าเชื่อถือ 2. การเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ 3. ความเป็นรูปธรรมและความมั่นใจ 4. การตอบสนองความต้องการ

ขอบเขตด้านประชากร

ด้านประชากรคือ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิมีจำนวน 1,122,265 คน (กระทรวงมหาดไทย, 2563)

กลุ่มประชากรตัวอย่างแบ่งเป็น 2 ส่วน

การวิจัยเชิงปริมาณประชาชนที่ใช้บริการโรงพยาบาลชัยภูมิในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มประชากรคือ แพทย์ พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชัยภูมิ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเข้าใจหรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องหุ่นยนต์ จำนวน 10 คน

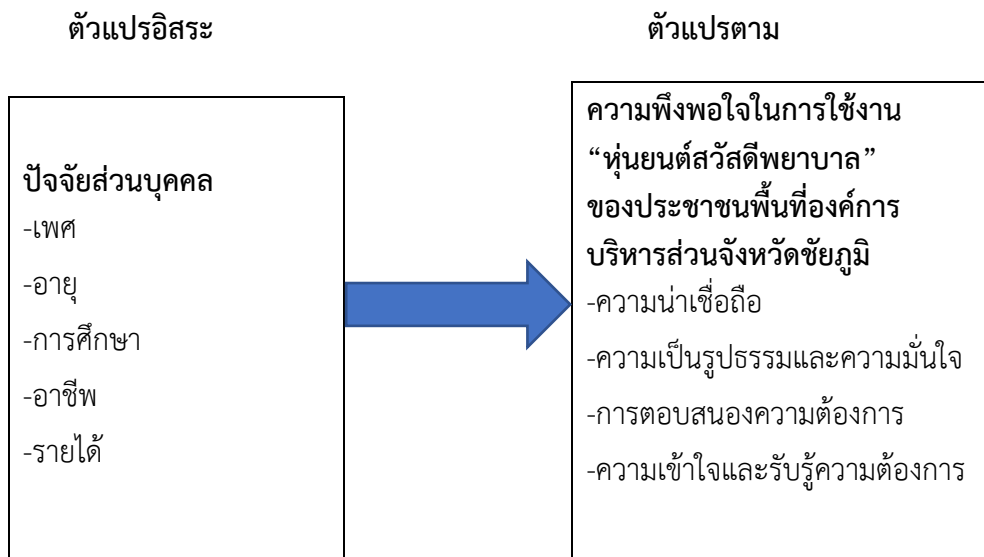
ขอบเขตด้านสถานที่

โรงพยาบาลชัยภูมิ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาดำเนินการ กันยายน-ธันวาคม พ.ศ.2565

กรอบแนวคิด



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ



ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจหมายถึง รัก ชอบใจ

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ปะสงค์ของลูกค้านักวิจารณ์ของลูกค้านักค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่ แตกต่างกันไปแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

Gronroos, (1984 หน้า 152) หลักเกณฑ์คุณภาพการให้บริการที่ดีสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามแนวคิดหลัก 6 ประการ

1. ความไว้วางใจและความเชื่อถือเป็นการพิจารณาของผู้รับบริการ หลังจากที่ได้รับบริการไปแล้วว่า ตรงตามที่มีพันธะสัญญากันหรือไม่
2. พฤติกรรมผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะสัมผัสได้จากความใส่ใจของผู้ให้บริการทั้งภาษากายและภาษาพูดที่แสดงปฏิกริยาการให้ความช่วยเหลือ หากเกิดปัญหาสามารถแก้ไขสถานการณ์ให้ลุล่วง
3. การมีทักษะที่เป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจและมีจิตบริการด้วยการจัดระบบการให้บริการที่เป็นแบบแผนที่ง่ายต่อการเข้าถึง
4. การมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้ง และเวลาที่ให้บริการหมายถึงการเตรียมความพร้อม การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ
5. ความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการต้องเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงดีเป็นที่รู้จักอย่างดีของผู้รับบริการที่สืบต่อกันมา
6. การแก้ปัญหาที่สถานการณต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นให้สามารถเข้าสู่สภาวะการปกติด้วยความชำนาญและใช้วิธีการที่ไม่ทำให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความรู้สึกในเชิงลบ

แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 (2554) ให้ความหมายของ ความต้องการ คือความใคร่ได้ ความอยากได้ หรือมีประสงค์จะได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกต้องการ เนื่องจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้พยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ และเมื่อได้รับตอบสนองแล้ว ก็จะกลับสู่ภาวะปกติ และก็จะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

ทฤษฎีความต้องการของMaslow

มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้สร้างทฤษฎีการจูงใจที่ได้เขียนขึ้น เรียกว่า "Maslow's General theory of Human Motivation" กำหนดหลักการว่าบุคคลพยายามสนองความต้องการของตน เพื่อความอยู่รอด และความสำเร็จของชีวิต และอธิบายเรื่องความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ (Basic needs) เป็นลำดับทั้งหมด 5 ขั้น โดยเริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐาน จนถึงความต้องการขั้นสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs) ได้แก่ ความหิว ความใคร่ได้
2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความปลอดภัย หรือความมั่นคง
3. ความต้องการความรักความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) ได้แก่ ความรักจากบิดามารดา ความรักจากพี่น้อง ความรักจากคนรัก และความรักจากเพื่อน

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteen Needs) ได้แก่ การได้รับชมเชยกย่องสรรเสริญในสังคม
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ได้แก่ การอยากแสดงความสามารถที่มีอยู่สูงสุดของตนเองแก่ผู้อื่นในสังคม การได้รับความเข้าใจ และได้รับความอยากรู้ อยากเห็น

แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

Kotler and Bloom (1984 อ้างถึงใน จีรติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) อธิบายความหมายของการบริการไว้ว่าหมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตาม ที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่น่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)
2. Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)
3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)
5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับหุ่นยนต์

บุญธรรม ภัทราจารกุล (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า หุ่นยนต์ (Robot) หมายถึง เครื่องจักรกลอัตโนมัติทุกชนิดที่ออกแบบให้สามารถทำงานแทนมนุษย์ในงานทุกประเภทที่มนุษย์ไม่สามารถทำได้ โดยสามารถทำงานด้วยคำสั่งเดิมซ้ำ ๆ ในรูปแบบที่ซับซ้อนและมีความยืดหยุ่นได้ดี

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2551) อธิบายว่า หุ่นยนต์ หมายถึง เป็นเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่สามารถเคลื่อนไหวได้ โดยมีการทำงานจากโปรแกรมการตัดสินใจและ สามารถปรับเปลี่ยนโปรแกรมการทำงานให้ทำงาน ได้หลากหลายหน้าที่ เช่น ตอบสนองต่อข้อมูลหรือ สัญญาณที่ได้จากสิ่งแวดล้อม, ทำงานได้แทนมนุษย์ ที่อาจทำงานได้ด้วยตนเองหรือทำงานตามลำดับการทำงานที่ได้มีการตั้งไว้ล่วงหน้า เป็นต้น



การแบ่งประเภทของหุ่นยนต์ตามลักษณะการใช้งาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท (อาทิตยา เจริญผล, 2555) ได้แก่

1. หุ่นยนต์แบบฐานอยู่กับที่ (Fixed Robot) จะไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ มีฐานยึดติดกับที่ไม่สามารถเคลื่อนที่หรือย้ายตำแหน่งได้ ส่วนใหญ่เป็นหุ่นยนต์ที่มีลักษณะเป็นแขนกล (Robot Arm) หรือหุ่นยนต์อุตสาหกรรมที่ใช้งานในการหยิบจับและเคลื่อนย้ายชิ้นงาน จะมีน้ำหนักมาก เช่น หุ่นยนต์ประกอบชิ้นส่วนโรงงานรถยนต์ เป็นต้น

2. หุ่นยนต์ที่สามารถเคลื่อนที่ได้ (Mobile Robot) ตัวหุ่นยนต์สามารถเคลื่อนย้ายตำแหน่งได้ โดยอาจใช้ล้อที่ฐาน (Wheel) หรือเคลื่อนที่โดยใช้ขา (Leg) มีแหล่งจ่ายพลังงานติดตั้งอยู่ในตัวหุ่นยนต์และน้ำหนักเบา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบของการวิจัย ดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลชัยภูมิที่ไม่ทราบจำนวนแน่นอน ใช้สูตรการคำนวณของ Cochran (1977) จำนวน 380.16 คน ผู้วิจัยได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน เลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือแพทย์ พยาบาลบุคลากรทางการแพทย์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเข้าใจหรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหุ่นยนต์จำนวน 10 คนกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลเลือกตอบแบบตรวจรายการและเลือกตอบแบบตรวจรายการตามมาตราส่วนประมาณค่าโดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ การเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ ความเป็นรูปธรรม การตอบสนองความต้องการและความมั่นใจ โดยศึกษาค้นคว้าจากรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกำหนดกรอบแนวคิดและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้สร้างแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือแบบสอบถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล แบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดที่จะให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ นำมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับโครงสร้างหุ่นยนต์ รูปลักษณ์หุ่นยนต์ คุณสมบัติของหุ่นยนต์ ประสิทธิภาพในการใช้งาน ใช้การวัดระดับความคิดเห็นประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนดระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติพรรณนา อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.80

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเทปและบันทึกเป็นข้อความ
2. นำข้อความจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นเพื่อเรียบเรียงข้อความเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์
3. นำข้อมูลการให้คำสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา พร้อมสังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอในรูปแบบการเขียนแบบความเรียง สำหรับในการวิเคราะห์การวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็น 2 รูปแบบคือ การวิเคราะห์เนื้อหาและการวิเคราะห์ความหมายประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อกู้คืนร่องข้อมูลและการนำมาสร้างข้อสรุปและการตรวจสอบความชัดเจนของผลสรุป

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 67 มีอายุระหว่าง 41-50 ร้อยละ 30.5 มากที่สุด รองลงมา 21-30 ร้อยละ 25 อายุระหว่าง 31-40 ร้อยละ 20.3 อายุระหว่าง 51-60 ร้อยละ 10.2 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9 ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. ร้อยละ 42.8 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.4 ประถมศึกษา ร้อยละ 19.3 ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 32.5 รองลงมาเกษตรกรร้อยละ 30.3 รับราชการ/พนักงานวิสาหกิจร้อยละ 26.2 พนักงานเอกชนร้อยละ 11 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 35.5 รองลงมา 5,001-10,000 ร้อยละ 24.5 รายได้ 15,001-20,000 ร้อยละ 18.4 ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 13.3 รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไปร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ “หุ่นยนต์สวัสดิ์พยาบาล” ของประชาชนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลชัยภูมิ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ หุ่นยนต์ “สวัสดิ์พยาบาล”	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความน่าเชื่อถือ	3.84	0.75	มากที่สุด
ความเป็นรูปธรรมและความมั่นใจ	3.56	0.83	มาก
การตอบสนองความต้องการ	4.14	0.98	มาก
ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	3.72	0.93	มาก
รวม	3.81	0.61	มาก



จากตารางที่ 1 ผลวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของหุ่นยนต์ “สวัสดีพยาบาล” โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.84$) ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ($\bar{X} = 3.72$) และความเป็นรูปธรรมและความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

2. ความต้องการของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” ของประชาชนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลชัยภูมิ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ตารางที่ 2 ความต้องการของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของหุ่นยนต์ “สวัสดีพยาบาล”

ความต้องการของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ หุ่นยนต์ “สวัสดีพยาบาล”	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความน่าเชื่อถือ	4.26	0.71	มากที่สุด
ความเป็นรูปธรรมและความมั่นใจ	4.17	0.93	มาก
การตอบสนองความต้องการ	4.21	0.88	มาก
ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	4.19	0.99	มาก
รวม	4.27	0.81	มาก

จากตารางที่ 2 ผลวิจัยพบว่า ระดับความต้องการของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของหุ่นยนต์ “สวัสดีพยาบาล” โดยภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($x=4.27$) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($x=4.26$) ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการ ($x=4.21$) ด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ ($x=4.19$) และด้านความเป็นรูปธรรมและความมั่นใจ ($x=4.17$)

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผลการวิจัยในการอภิปรายผล ความพึงพอใจในการใช้งาน “หุ่นยนต์พยาบาล” ในโรงพยาบาลชัยภูมิ ของประชาชนพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” ของประชาชนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลชัยภูมิ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน ดังนี้ การตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ และความเป็นรูปธรรมและความมั่นใจ ตามลำดับ อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลชัยภูมิ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” ในด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด ตามด้วยความน่าเชื่อถือ เพราะช่วยให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้รับข้อมูลจาก “หุ่นยนต์สวัสดี

พยาบาล” ตรงตามจุดประสงค์และสามารถรับฟังข้อมูลซ้ำได้หลาย ๆ ครั้ง ในกรณีที่ยังไม่เข้าใจ โดยเฉพาะผู้สูงอายุ โดยไม่มีการตอบสนองที่ไม่ดี ไม่มีการแสดงอารมณ์ ซึ่งต่างจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ความต้องการของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ” หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” ของประชาชนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลชัยภูมิ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ อภิปรายผลได้ว่า ด้านความน่าเชื่อถือของประชาชนโดยภาพรวมประชาชนที่ใช้งานหุ่นยนต์ “สวัสดีพยาบาล” ในโรงพยาบาลชัยภูมิ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถืออาจเป็นด้วยเหตุที่หุ่นยนต์พยาบาลมีความสามารถในการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพในด้านความเป็นรูปธรรมและความมั่นใจของประชาชน แม้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งอาจเกิดจากการที่ประชาชนยังไม่คุ้นชินในการใช้งานหุ่นยนต์ ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมากซึ่งอาจเป็นเพราะ “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” มีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทั้ง 2 ด้านเนื่องด้วย “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” เป็นหุ่นยนต์ที่มีการพัฒนาให้มีความเข้าใจคำสั่งและสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับได้อย่างดีเยี่ยม ซึ่งทำให้ด้านความน่าเชื่อถือของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” เป็นหุ่นยนต์ที่มีศักยภาพในการใช้งานที่ได้พิสูจน์จากประชาชนผู้ใช้งานแล้วว่ามีศักยภาพสูงในด้านการแพทย์ การช่วยเหลือผู้ป่วย ช่วยงานบุคลากรทางการแพทย์สอดคล้องกับการศึกษาของเปเรซ และคณะ (Perez, et al, 2012, pp. 901-911) กล่าวว่าหุ่นยนต์ประเภทหนึ่งที่มีการใช้งานในห้องผ่าตัดคือหุ่นยนต์ที่หยิบอุปกรณ์การผ่าตัดให้กับทีมผ่าตัด อาศัยการสั่งการหุ่นยนต์ด้วยเสียงมีการรับรู้ตำแหน่งอุปกรณ์โดยการใช้งานการประมวลผลภาพและการจดจำรูปแบบ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nomura, Sugimoto, Syrdal and Dautenhahn, (2012) พบว่าผู้สูงอายุจะมีการยอมรับหุ่นยนต์เหมือนมนุษย์ได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” ควรต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้สูงกว่านี้ในการให้บริการผู้ป่วยด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหุ่นยนต์ในด้านการเคลื่อนไหว การออกแบบให้สอดคล้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ
2. “หุ่นยนต์สวัสดีพยาบาล” ควรมีคุณสมบัติและวิธีการใช้งานให้ผู้มารับบริการเข้าใจง่ายใช้เป็น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป



การศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต ควรปรับปรุงและพัฒนา “หุ่นยนต์สวัสดิ์พยาบาล” ให้มีศักยภาพในการทำงานด้านอื่น ๆ มากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อนำมาช่วยแบ่งเบาภาระของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2563). *ประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่าง ๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร*.
 ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2564 จาก
<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statyear/#/TableTemplate3 / Area/statpop?yymm=64&ccDesc=จังหวัดชัยภูมิ&topic=statpop&ccNo=36>
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2557). *การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ฤทธิ์ คงสุข สุทัศน์ สິงาน และเอกสิทธิ์ การิซอ. (2551). *หุ่นยนต์เดินตามเส้นโดยกล้องเว็บแคม*. (ปริญญาานิพนธ์บัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญธรรม ภัทราจารุกุล. (2556). *หุ่นยนต์อุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). *สวนสุนันทาจับมือ CT Asia Robotics พัฒนานวัตกรรม "หุ่นยนต์ดูแลผู้สูงอายุ"*. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2564, จาก <https://udon.ssru.ac.th/news/view/dgqqegst552>
- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). *คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2551). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาวិทยาการหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ (พ.ศ. 2551-2555)*. กรุงเทพฯ ฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- อดิทยา เจริญผล. (2555). *ความรู้พื้นฐานด้านหุ่นยนต์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- Carrelli, R. (2009). *Control de Robots Moviles*. Universida Nacional de Argentina. Escuela de Ingenieros Industriales, Madrid.
- Clavel, R. (1987). *Device for displacing and positioning an element in space*. patent number: Wo8703528a1.
- Gronroos, C. (1984). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.



- Kim, Y. (2005). Dynamic Analysis of a Nonholonomic Two-Wheeled Inverted Pendulum Robot. *Journal of Intelligent and Robotic Systems*, 44(1), 25- 46.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harpers and Row.
- Nomura T, Sugimoto K, Syrdal, D. S, & Dautenhahn K. (2012). *Social acceptance of humanoid robots in Japan: A survey for development of the Frankenstein syndrome questionnaire*. In *Proc. International Conference on Humanoid Robots (Humanoids)*, 2012. 12th IEEE/RSJ International Conference on. 2012. 242–7.
- Oliver, C. (1997). Sustained Competitive Advantage: Combining Institutional and Resource Based Views. *Strategic Management Journal*, 18(9), 697 - 713.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Perez, et al. (2012). Steps in the development of a robotic scrub nurse. *Robot Auton Syst*, 60(6), 901– 911. In *Humanoid Robots (Humanoids)*, 12th IEEE/RSJ International Conference on 2012.



การพัฒนากระบวนการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรี
ทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี
Development of the Grass Broom Production Process Community
Enterprise Women's Group Make a Broom Phragmites Ban Khok Si

ศรายุทธ ขวัญเมือง¹, อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย² และ นภัสวรรณ คุ่มครอง³
Srayut Kuanmuang¹, Amornrat Muenjitnoy² and Napassawan Kumklong³

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Suan Sunandha Rajabhat University^{1,2,3}

E-mail: srayut.ku@ssru.ac.th¹

Received: August 31, 2022

Revised: December 25, 2023

Accepted: December 26, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี 2) การลดต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ

สรุปผลการเปรียบเทียบก่อนปรับปรุงและหลังการปรับปรุง ผลการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตระยะเวลา 12 เดือนจำนวนการผลิต มีจำนวนทั้งสิ้น 2,880 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 171,665 บาท ผลหลังการปรับปรุงเพิ่มเป็นจำนวนการผลิต 4,315 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 280,475 บาทและมีผลต่างที่เกิดขึ้นหลังการปรับปรุงทั้งสิ้น 1,442 ด้าม ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 120.17 ด้าม ผลต่างคิดเป็นจำนวนเงิน 108,810 บาท ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 7,772.92 บาท และแสดงการเปรียบเทียบการปรับปรุงการลดต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี ระยะเวลา 12 เดือน ก่อนปรับปรุงน้ำหนัก 3,657.60 กิโลกรัมต่อปี ค่าขนส่ง 128,016.00 บาทต่อปี ผลหลังการปรับปรุงน้ำหนักลดลงเหลือ 2,736.00 กิโลกรัมต่อปี ค่าขนส่ง 54,720 บาทต่อปี และมีผลต่างที่เกิดขึ้นหลังการปรับปรุงทั้งสิ้น 921.60 กิโลกรัมต่อปี ค่าขนส่ง 73,296.00 บาทต่อปี

คำสำคัญ: การพัฒนา, การเพิ่มประสิทธิภาพ, การลดต้นทุน

Abstract

This research aims to 1) Study the production process of grass broom production and 2) Increase the efficiency of grass broom production, community enterprise, a Broom with Kham flowers Ban Khok Si women's broom-making group. 3 Reducing the cost of producing

broom grass, a community enterprise, a group of women making a broom with Kham flowers, Ban Khok Si. Qualitative Research Model.

Summary of comparison results before and after improvement. Results of increasing productivity for 12 months. The number of production is a total of 2,880 sticks. The amount is 171,665 baht. The result, after improvement, increased the production number to 4,315 sticks. The amount is 280,475 baht, and 1,442 differences occurred after improvements. The average accounted for 120.17 sticks. The difference amounted to 108,810 baht. The average amount is 7,772.92 baht and shows a comparison of the improvement of cost reduction in the production of grass broom, community enterprise, Ban Khok Si women's broom-making group 12 months. Before improving weight, 3,657.60 kg per year, transportation costs 128,016.00 baht annually. The result after the improvement, the weight was reduced to 2,736.00 kg per year. Transportation costs 54,720 baht per year, and a difference occurred after the improvement, totalling 921.60 kg per year. Transportation costs 73,296.00 baht per year.

Keywords: The Development, Optimization, Cost Reduction

บทนำ

การพัฒนากระบวนการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแถมบ้านโคกสี เนื่องด้วยวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแถมบ้านโคกสี เป็นวิสาหกิจชุมชนมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ในธุรกิจต่างๆ กับการแปรรูปกับการแปรรูปและผลิตไม้กวาดดอกหญ้าเป็นระยะเวลายาวนานมากกว่า 30 ปีโดยได้มีการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อดำเนินธุรกิจดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยในพื้นที่จังหวัดนครพนมจนสามารถพัฒนาตนเองเป็นผู้ผลิตไม้กวาดดอกหญ้ารายใหญ่มากที่สุดในบริเวณพื้นที่อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม จนสามารถครอบคลุมห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญของอุตสาหกรรมการผลิตไม้กวาดดอกหญ้า แต่เนื่องจากเกิดความสูญเสียทางด้านต้นทุนการผลิต จากกระบวนการการผลิตมีความซับซ้อน และความหลากหลายจากตัวบุคคล ในการดำเนินงานผลิตจึงทำให้เกิดความสูญเสียในกระบวนการการผลิตเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้เกิดการใน เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตที่สูงขึ้น และต้องการการลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำลง จึงจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการการผลิต และปรับปรุงกระบวนการการทำงานใหม่ ให้มีความเหมาะสม รวดเร็วในการดำเนินงาน และลดต้นทุนให้ได้มากที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อวิสาหกิจชุมชน โดยการดำเนินการการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแถมบ้านโคกสี และการลดต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแถมบ้านโคกสี



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแฉะบ้านโคกสี
2. การลดต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแฉะบ้านโคกสี

การทบทวนวรรณกรรม

ศรายุทธ ขวัญเมือง, อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย, นกัศวรณ คุ่มครอง (2565). การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในกระบวนการผลิต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 และเพื่อประเมิน ปัญหาที่พบตลอดจนให้คำปรึกษาเชิงลึก โดยกำหนดวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยการตั้งคำถาม สังเกตพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานในขณะปฏิบัติงาน จัดบันทึกข้อมูลไว้และได้สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานตามหลักการ 4 M ในการดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และการปรับปรุงกระบวนการผลิต งานวิจัยนี้ให้ คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ไข วิสาหกิจชุมชน จำนวน 2 กลุ่ม คือ 1) วิสาหกิจชุมชนปลาร้าบองท่าตูม 2) วิสาหกิจชุมชนข้าวแต่น้ำแดงโมไบเฟิร์นผลการดำเนินงานวิจัย1. การเพิ่มประสิทธิภาพกลุ่มวิสาหกิจชุมชนใน กระบวนการผลิต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 พบว่า การปรับปรุงขั้นตอนและตำแหน่งของการปฏิบัติงานใน กระบวนการผลิตสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิสาหกิจชุมชนปลาร้าบองท่าตูม และ วิสาหกิจชุมชนข้าวแต่น้ำแดงโมไบเฟิร์น ในการปรับปรุงกระบวนการผลิต การเคลื่อนไหวของวัตถุดิบ ผลได้ มากกว่าร้อยละ 10 ทั้ง 2 กลุ่ม แต่เวลาในการผลิต ผลได้น้อยกว่าร้อยละ 10 ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เนื่องมาจากขั้นตอนการผลิตแต่ละขั้นตอน มีมาตรฐานในการผลิต เวลาที่ลดลง จากการเคลื่อนที่ของวัตถุดิบ แต่ละจุดใกล้เคียงกัน2. ประเมินปัญหาที่พบตลอดจนให้คำปรึกษาเชิงลึก โดยกำหนดวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน พบว่า ให้คำปรึกษากับผู้นำกลุ่มสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้อาจทำให้ความเมื่อยล้าลดลง และความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุลดลง ทศนคติของสมาชิกที่มีต่อการทำงานวิธีการทำงานแบบใหม่ และมีการ ทำงานได้สะดวกปลอดภัยและพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ถิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์1 , และวรัญญา วีระพล2 (2562) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อลดระยะเวลา การทำงานที่ซ้ำซ้อนของพนักงานและลดต้นทุนการดำเนินงาน ที่เกิดจากการทำงานในกิจกรรมการตรวจนับ เมื่อรับสินค้าเข้าคลัง โดยนำหลักการวิเคราะห์แก้ไขปัญหาแบบ Why Why Analysis และแผนผังก้างปลาเพื่อ หาสาเหตุแล้วใช้หลักการปรับปรุงการทำงานด้วยเทคนิค (ECRS) เพื่อลด กระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนที่ เกิดขึ้นภายในคลังสินค้า จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเพื่อ เป็นแนวทางการลด ต้นทุนกิจกรรมโลจิสติกส์ต่อไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า หลังการจัดเรียงขั้นตอนใหม่ ในการ ตรวจนับผลิตภัณฑ์สามารถลดระยะเวลาในการตรวจรับผลิตภัณฑ์เข้าสู่คลังจากเดิม 1,076 นาที เหลือ 605 นาทีต่อวัน และยังลดในเรื่องของต้นทุนการดำเนินงานจากเดิม 4,035 บาท เหลือ 2,268.75 บาท ทำให้ลด ต้นทุนไปได้ เท่ากับ 1,970.17 บาทต่อวัน หรือ 689,559.50 บาทต่อปี ซึ่งประหยัดต้นทุนได้คิดเป็นร้อยละ 43.50% สามารถลด ความสูญเสียจากการทำงานที่ไม่จำเป็นไปได้ แล้วทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน

เพิ่มขึ้นอีกด้วย

ธนธร เกรอต (2554) การวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาต้นทุนโลจิสติกส์ของห่วงโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร เพื่อนำเสนอแนวทางการลดต้นทุนของห่วงโซ่อุปทาน ได้อย่างยั่งยืน การศึกษาและรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิเกี่ยวกับ ห่วงโซ่อุปทานของผลิตภัณฑ์ผักออร์แกนิกตั้งแต่ขั้นตอนการสั่งซื้อวัตถุดิบจนถึงการส่งสินค้าไปยังปลายทาง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ฟาร์มเกษตรกรรมแบบระบบ และฟาร์มเกษตรกรรมแบบไม่มีระบบ จากนั้นนำข้อมูลจากการศึกษามาวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทานสถานะปัจจุบัน โดยใช้ แผนผังสายธารคุณค่า แล้วจึงจัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า พร้อมกับปรับลดกิจกรรมที่จำเป็นแต่ ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า ในห่วงโซ่อุปทานอีกด้วย ผลการวิจัยพบว่า รอบระยะเวลารวมของกระบวนการ ในห่วงโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรประเภทผักออร์แกนิกของฟาร์มเกษตรกรรมแบบมีระบบ ลดลงร้อยละ 0.78 และแบบไม่มีระบบลดลงร้อยละ 5.55 นอกจากนี้เมื่อปรับปรุงกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทานแล้ว พบว่า ทำให้ค่าความเสี่ยงที่เกิดจากความล่าช้าของการดำเนินงานในฟาร์มแบบมี ระบบลดลงถึง ร้อยละ 21.43 โดยมีต้นทุนอยู่ที่ 19.37 บาทต่อกิโลกรัม และแบบไม่มีระบบลดลงถึง ร้อยละ 29.03 โดยมีต้นทุนอยู่ที่ 20.32 บาทต่อกิโลกรัม ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อวิเคราะห์เฉพาะต้นทุน โลจิสติกส์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ต้นทุนฐานกิจกรรม ยังพบว่า กิจกรรมที่ก่อให้เกิดต้นทุนสูงในฟาร์ม แบบเกษตรกรรมแบบมีระบบ ได้แก่ กิจกรรมการจัดเตรียมสินค้าออก และการคัดเกรดสินค้า รวมแล้วคิดเป็น ร้อยละ 22.10 ของต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมด และในฟาร์มเกษตรกรรมแบบไม่มีระบบ ได้แก่ กิจกรรม การจัดเตรียมสินค้าออก การเตรียมการบรรจุสินค้า รวมแล้วคิดเป็นร้อยละ 23.46 ของต้นทุนโลจิสติกส์ ทั้งหมด ได้เสนอแนวทางสำหรับการลดต้นทุนของกิจกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งอาจลดต้นทุนโลจิสติกส์ ในฟาร์มแบบมีระบบได้มากถึง 113,770 บาทต่อปี และแบบไม่มีระบบมากถึง 85,920 บาทต่อปี

ชนิกานต์ เถลิงงาม (2554) การศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องจักรในกระบวนการขัดชิ้นงาน (OD Polishing) ของบริษัท ไฮโก้ อินสทรูमेंท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องจักรในกระบวนการขัดชิ้นงาน การปรับปรุงประสิทธิภาพทำให้สามารถลดต้นทุนการผลิตและลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย(1) ลดขั้นตอนการขัดจาก 2 ขั้นตอน เป็น 1 ขั้นตอน (2) เปลี่ยนหินขัดเป็นรหัส GC180 L 7V5S (3) เพิ่มความเร็วรอบหมุนของหินขัดจาก 60 RPM เป็น 70 RPM ต้นทุนการผลิตลดลงร้อยละ 51.18 จาก 0.0015 บาท ต่อชิ้น เป็น 0.00073 บาทต่อชิ้น และผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมลดลง ร้อยละ 49.87

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี ในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ขั้นตอนการลงพื้นที่ศึกษากระบวนการทำงาน

ศึกษากระบวนการการเพิ่มประสิทธิภาพ การลดต้นทุน ซึ่งได้ลงพื้นที่ศึกษากระบวนการทำงานกระบวนการผลิตไม้กวาดดอกแหม สังเกตถึงสภาพปัญหาภายใน ปัญหาในกระบวนการผลิต กระบวนการ



ทำงาน การวิเคราะห์และกำหนดปัญหา การรวบรวมข้อมูล การสรุปผลการดำเนินงาน การศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

ขั้นตอนการวิเคราะห์และกำหนดปัญหา

ศึกษาข้อมูลและกระบวนการทำงานในวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี การสัมภาษณ์ทำให้พบปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ทางผู้ศึกษาจึงเห็นว่าสามารถพัฒนากระบวนการผลิตให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้ คืองานด้านการพัฒนาขั้นตอนในการผลิตไม้กวาด

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การลงพื้นที่ทำการสัมภาษณ์ ศึกษาจากเอกสารข้อมูลเบื้องต้นของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผลิตภัณฑ์กระบวนการดำเนินงานและสภาพทั่วไปของปัญหาในการศึกษา จะมีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของการทำงานกระบวนการด้านการผลิตและปัญหาที่เกิดขึ้นจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนที่จะทำการแก้ปัญหาต่อไป

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือ เอกสาร ตาราวิชาการรวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อกำหนดขอบเขตและนำมาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไข

ในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาได้ทำ การศึกษาเครื่องมือสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาโดยได้นำแนวปฏิบัติโดยใช้รูปแบบโคเชน และนำแนวปฏิบัติบางขั้นตอนใน 7 Waste นำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับปัญหาเข้ามาใช้ในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการอบย่างของบริษัทเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

ในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหารวมทั้งศึกษาเครื่องมือต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูลแก่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงและสรุปผล

ขั้นตอนการสรุปผลการดำเนินงาน

จากการศึกษา จะใช้แผนการปฏิบัติงาน มาใช้ในการวางแผนวิธีการผลิตแบบใหม่ ว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง เพื่อลดปัญหาการสูญเสียในกระบวนการผลิตและนำเครื่องมือ 7 waste มาใช้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาและทำการสรุปผลการก่อนและหลังโดยแสดงผลการดำเนินงานเป็นตารางเทียบเทียบก่อนและหลัง

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงผลวิจัยการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแถมบ้านโคกสี

ก่อนการปรับปรุง				หลังการปรับปรุง		
เดือน	จำนวนการผลิต (ด้าม)	จำนวนเงิน (บาท)	รวมจำนวนเงิน (บาท)	จำนวนการผลิต (ด้าม)	จำนวนเงิน (บาท)	รวมจำนวนเงิน (บาท)
1	241	65	15,665	362	65	23,530
2	235	65	15,275	361	65	23,465
3	242	65	15,730	359	65	23,335
4	246	65	15,990	357	65	23,205
5	241	65	15,665	358	65	23,270
6	239	65	15,535	361	65	23,465
7	238	65	15,470	357	65	23,205
8	242	65	15,730	364	65	23,660
9	240	65	15,600	360	65	23,400
10	239	65	15,535	357	65	23,205
11	235	65	15,275	358	65	23,270
12	242	65	15,730	361	65	23,465
รวม	2880		187,200	4,315		280,475

จากตารางที่ 1 แสดงผลวิจัยการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแถมบ้านโคกสี ที่ได้จากการเก็บผลการทดลอง ระยะเวลา 12 เดือน ผลการเก็บข้อมูลก่อนการปรับปรุงจำนวนการผลิต มีจำนวน 2,880 ด้ามต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 187,200 บาทต่อปี ผลการเก็บข้อมูลหลังการปรับปรุงเพิ่มเป็นจำนวนการผลิต 4,315 ด้ามต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 280,475 บาทต่อปี



ตารางที่ 2 แสดงผลวิจัยการลดต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแชมบ้านโคกสี

ก่อนการปรับปรุง						หลังการปรับปรุง			
เดือน	จำนวน การ ผลิต (ด้าม)	น้ำหนัก ต่อด้าม (กิโลกรัม)	ผลรวม น้ำหนัก ต่อ กิโลกรัม	ค่าส่ง น้ำหนัก ต่อ กิโลกรัม	ผลรวมค่าส่ง น้ำหนักต่อ กิโลกรัม (บาท)	น้ำหนัก ต่อด้าม (กิโลกรัม)	ผลรวม น้ำหนัก ต่อ กิโลกรัม	ค่าส่ง น้ำหนัก ต่อ กิโลกรัม	ผลรวม ค่าส่ง น้ำหนัก ต่อ กิโลกรัม (บาท)
1	241	1.27	306.07	35	10,712.45	0.95	228.95	20	4,579
2	235	1.27	298.45	35	10,445.75	0.95	223.25	20	4,465
3	242	1.27	307.34	35	10,756.90	0.95	229.90	20	4,598
4	246	1.27	312.42	35	10,934.70	0.95	233.70	20	4,674
5	241	1.27	306.07	35	10,712.45	0.95	228.95	20	4,579
6	239	1.27	303.53	35	10,623.55	0.95	227.05	20	4,541
7	238	1.27	302.26	35	10,579.10	0.95	226.10	20	4,522
8	242	1.27	307.34	35	10,756.90	0.95	229.90	20	4,598
9	240	1.27	304.80	35	10,668.00	0.95	228.00	20	4,560
10	239	1.27	303.53	35	10,623.55	0.95	227.05	20	4,541
11	235	1.27	298.45	35	10,445.75	0.95	223.25	20	4,465
12	242	1.27	307.34	35	10,756.90	0.95	229.90	20	4,598
รวม	2,880		3,657.60		128,016.00		2,736.00		54,720

จากตารางที่ 2 แสดงผลวิจัยการลดต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแชมบ้านโคกสี ระยะเวลา 12 เดือน ผลการเก็บข้อมูลก่อนการปรับปรุงมีจำนวนการผลิต 2,880 ด้ามต่อปี น้ำหนัก 3,657.60 กิโลกรัม คิดเป็นจำนวนเงิน 128,016.00 บาท ผลหลังการปรับปรุงจำนวนการผลิต 2,880 ด้าม น้ำหนัก 2,736.00 กิโลกรัม คิดค่าส่งต่อกิโลกรัมเป็นจำนวนเงิน 54,720 บาท และมีผลต่างที่เกิดขึ้นหลังการปรับปรุงทั้งสิ้น 921.60 กิโลกรัม คิดค่าส่งต่อกิโลกรัมเป็นจำนวนเงิน 73,296.00 บาท

ตารางที่ 3 แสดงเปรียบเทียบการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแถมบ้านโคกสี

ผลเปรียบเทียบ						
ลำดับ ที่	ก่อนปรับปรุง จำนวนการ ผลิต (ด้าม)	ก่อนปรับปรุง จำนวนเงิน (บาท)	หลังปรับปรุง จำนวนการ ผลิต (ด้าม)	หลังปรับปรุง จำนวนเงิน (บาท)	ผลต่าง จำนวนการ ผลิต (ด้าม)	ผลต่าง จำนวน เงิน (บาท)
1	241	15,665	362	23,530	121	7,865
2	235	15,275	361	23,465	126	8,190
3	242	15,730	359	23,335	117	7,605
4	246	15,990	357	23,205	111	7,215
5	241	15,665	358	23,270	117	7,605
6	239	15,535	361	23,465	122	7,930
7	238	15,470	357	23,205	119	7,735
8	242	15,730	364	23,660	122	7,930
9	240	15,600	360	23,400	120	7,800
10	239	15,535	357	23,205	118	7,670
11	235	15,275	358	23,270	123	7,995
12	242	15,730	361	23,465	126	7,735
รวม	2,880	171,665	4,315	280,475	1,442	108,810

จากตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุงที่ได้จากการเก็บผล
การเปรียบเทียบสรุปได้ว่ามีผล ระยะเวลา 12 เดือน ผลการเก็บข้อมูลก่อนการปรับปรุงจำนวน 2,880 ด้าม
ต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 171,665 บาทต่อปี ผลหลังการปรับปรุงเพิ่มเป็นจำนวน 4,315 ด้ามต่อปี คิดเป็น
จำนวนเงิน 280,475 บาทต่อปี และมีผลต่างที่เกิดขึ้นจากผลของการปรับปรุงจำนวน 1,442 ด้ามต่อปี ผลต่าง
คิดเป็นจำนวนเงิน 108,810 บาทต่อปี

ตารางที่ 4 แสดงเปรียบเทียบการลดต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้
กวาดดอกแถมบ้านโคกสี

ลำดับ ที่	ก่อน ปรับปรุง น้ำหนักต่อ กิโลกรัม	ก่อน ปรับปรุง จำนวนเงิน (บาท)	หลัง ปรับปรุง น้ำหนักต่อ กิโลกรัม	หลัง ปรับปรุง จำนวนเงิน (บาท)	เปรียบเทียบ น้ำหนักต่อ กิโลกรัม	เปรียบเทียบ ค่าส่งน้ำหนัก ต่อกิโลกรัม (บาท)
1	306.07	10,712.45	228.95	4,579	77.12	6,133.45



2	298.45	10,445.75	223.25	4,465	75.20	5,980.75
3	307.34	10,756.90	229.90	4,598	77.44	6,158.90
4	312.42	10,934.70	233.70	4,674	78.72	6,260.70
5	306.07	10,712.45	228.95	4,579	77.12	6,133.45
6	303.53	10,623.55	227.05	4,541	76.48	6,082.55
7	302.26	10,579.10	226.10	4,522	76.16	6,057.10
8	307.34	10,756.90	229.90	4,598	77.44	6,158.90
9	304.80	10,668.00	228.00	4,560	76.80	6,108.00
10	303.53	10,623.55	227.05	4,541	76.48	6,082.55
11	298.45	10,445.75	223.25	4,465	75.20	5,980.75
12	307.34	10,756.90	229.90	4,598	77.44	6,158.90
รวม	3,657.60	128,016.00	2,736.00	54,720	921.60	73,296.00

จากตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการลดต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี ระยะเวลา 12 เดือนก่อนการปรับปรุงจำนวนการผลิต จำนวนทั้งสิ้น 2,880 ด้าม ก่อนปรับปรุงน้ำหนัก 3,657.60 กิโลกรัมต่อปี คิดค่าส่งต่อกิโลกรัมเป็นจำนวนเงิน 128,016.00 บาทต่อปี ผลหลังการปรับปรุงจำนวนการผลิต 2,880 ด้าม น้ำหนักลดลงเหลือ 2,736.00 กิโลกรัมต่อปี คิดค่าส่งต่อกิโลกรัมเป็นจำนวนเงิน 54,720 บาทต่อปี และมีผลต่างที่เกิดขึ้นหลังการปรับปรุงทั้งสิ้น 921.60 กิโลกรัมต่อปี คิดค่าส่งต่อกิโลกรัมเป็นจำนวนเงิน 73,296.00 บาทต่อปี

อภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลเป็นเชิงปริมาณ ได้ดังนี้ 1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี เพิ่มขึ้น ร้อยละ. 38.79 คิดเป็นมูลค่าจากการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้ 108,810 บาทต่อปี 2. การลดต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสีร้อยละ 57.25 คิดเป็นมูลค่าจากการลดต้นทุน ได้ 73,296.00 บาท ต่อปี รวมมูลค่าทั้ง 2 ปัญหา คือ 218,626.75บาทต่อปี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรทำให้ผลิตภัณฑ์คงอยู่ได้นานเช่นคุณภาพของหญ้าที่นำมาทำไม้กวาด
2. ควรจัดหาแหล่งวัตถุดิบที่ราคาถูกเพื่อที่ลดต้นทุนทางด้านการจะซื้อ
3. ควรทำระบบตลาดออนไลน์เพื่อการขยายฐานของผู้บริโภคให้สินค้าเป็นที่รู้จักเพิ่มมากยิ่งขึ้นและปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคว่าผู้บริโภคต้องการสินค้าลักษณะอย่างไรเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้านได้อย่างตรงเป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพล พันธุ์เพชร, ศิริรัตน์ อ่อนไธสง, อติทยา เสยกระโทก และศิวพร สุกสี (2564). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตน้ำดื่มด้วยการหาขนาดการผลิตที่เหมาะสม *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*, 6(2), 21-32.
- ถิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์ และวรัญญา อวีระพล. (2562). การลดต้นทุนการดำเนินงานในกระบวนการรับผลิตภัณฑ์เข้าคลังสินค้า กรณีศึกษา โรงงานผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ประเภทขวดแก้ว, ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 ประจำปี พ.ศ.2562 (น.272-281). วิทยาลัยนครราชสีมา.
- ศรายุทธ ขวัญเมือง, อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย และณภัทรวรรณ คุ่มครอง. (2565). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดอุดรธานี. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 27(1), 98- 110.
- ศรายุทธ ขวัญเมือง. (2563). *การลดต้นทุนกระบวนการผลิตไม้ยางพารา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุรพงศ์ อินทรภักดี. (2565). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิต กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดอุดรธานี. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 27(1), 84-95.

คุณลักษณะของผู้สอบบัญชีและทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการ
ตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและคุณลักษณะของผู้สอบบัญชีและ
ทักษะวิชาชีพบัญชีปริมณฑล

The Characteristics of Auditors and Professional Accounting Skills
Affect the Quality of The Audit Report of Auditors in Bangkok
Metropolitan Regions

อลิขญา อยู่สวัสดิ์¹ และ พรรณทิพย์ อย่างกลั่น²
Alichaya Usawas¹ and Phanthip Yangklan²

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม^{1,2}

Faculty of Accountancy, Sripatum University, Thailand^{1,2}

E-mail: alichayabam@gmail.com¹

Received: June 29, 2022

Revised: December 25, 2023

Accepted: December 26, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของผู้สอบบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 2) ศึกษาทักษะวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่อยู่ในพื้นที่เดียวกัน จำนวน 384 คนใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ เป็นการวิจัยแบบปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าด้านความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และคือด้านความเป็นอิสระ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการเก็บรักษาความลับ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และ 2) ทักษะวิชาชีพของบัญชีมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีในพื้นที่เดียวกัน ในทางสถิติความถดถอยเชิงพหุคูณ ผู้สอบบัญชีมีอิทธิพลทางบวกในความถูกต้อง ความชัดเจน ความกะทัดรัด ความคิดสร้างสรรค์ และความทันเวลาของรายงานการตรวจสอบบัญชีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05

คำสำคัญ: คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี; ทักษะวิชาชีพบัญชี; คุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชี

Abstract

The objectives of this research are: 1) To study the characteristics of auditors that impact the quality of audit reports for certified public accountants in Bangkok and the surrounding areas. And 2) To examine the professional accounting skills that influence the quality of audit reports prepared by auditors for certified public accountants in Bangkok and the surrounding areas. The sample group included 384 certified public accountants residing in the same area, constituting a quantitative study. Data was collected using a questionnaire as a tool. Descriptive statistics, including mean, percentage, standard deviation, and multiple regression analysis, were employed for data analysis.

The research results indicated that: 1) the majority of respondents hold opinions about the characteristics of certified public accountants at a high level. When assessing individual aspects in descending order, transparency was found to have a high average level, followed by independence at a high level. Next was the aspect of fairness, which was also at a high level, followed by confidentiality with an average at a high level, and finally, the aspect of knowledge and ability, with an average at a high level. And 2) Professional accounting skills have a positive influence on the quality of audit reports in the same area. Through multiple regression analysis, auditors were found to positively impact accuracy, clarity, conciseness, creativity, and the timeliness of audit reports at a statistical significance level of 0.01 and 0.05.

Keywords: Qualifications of Auditors; Accounting Professional Skills; Quality of Audit Reports

บทนำ

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและหน้าที่การสอบบัญชีมีบทบาทในการดำเนินงานของทุกธุรกิจที่มีรายได้ถึงเกณฑ์ที่ต้องนำส่งภาษีและมีการจัดการการเงินและรายงานทางการเงินรวมถึงการแสดงความเห็นในงบการเงินว่างบการเงินที่องค์กรหรือธุรกิจจัดทำขึ้นนั้น มีการปฏิบัติไปตามมาตรฐานรายงานทางการเงินหรือไม่ ซึ่งการคัดเลือกผู้สอบหรือการแต่งตั้งผู้สอบบัญชีนั้นจะต้องได้รับความเห็นชอบจากหุ้นส่วนหรือคณะกรรมการบริษัทและผู้สอบบัญชีที่จะเข้ามาสอบบัญชีที่จะได้รับการแต่งตั้งนั้นจะต้องเป็นบุคคลภายนอก ไม่ใช่บุคคลภายในบริษัท รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียในบริษัท จึงจะสามารถเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ผู้สอบบัญชีของบริษัทนั้นได้ การตรวจสอบบัญชีนั้นจะต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ มีทักษะ และคุณลักษณะ เทคนิคหรือความเชี่ยวชาญในในสถานการณ์ด้านต่าง ๆ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (จันทร์ทา มั่งค้ำมี, 2562) เพื่อให้ได้หลักฐานการตรวจสอบบัญชีที่สมบูรณ์และถูกต้อง มีกระบวนการของการรวบรวมและการ



ประเมินหลักฐานเกี่ยวกับสารสนเทศเพื่อระบุและรายงานเกี่ยวกับระดับความสอดคล้องต้องกันของสารสนเทศกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้และการสื่อสารผลลัพธ์ให้ผู้ใช้งบการเงิน

การสอบบัญชีควรปฏิบัติโดยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความเป็นอิสระ การสอบบัญชีเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้คือการรวบรวมและการประเมินหลักฐาน (Accumulating and Evaluating Evidence) หลักฐานการสอบบัญชี ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงใดๆ ที่ผู้สอบบัญชีได้รับ และใช้เป็นเกณฑ์ในการสรุปว่าข้อมูลหรือสารสนเทศที่ตรวจสอบนั้นแสดงไว้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้สอบบัญชีมีหน้าที่รวบรวมหลักฐานการสอบบัญชีให้เพียงพอและเหมาะสม โดยใช้วิธีการตรวจสอบและประเมินหลักฐานการสอบบัญชีเพื่อนำไปสู่ข้อสรุปที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการรายงาน สารสนเทศและเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Information and Established Criteria) สารสนเทศที่ตรวจสอบควรอยู่ในรูปแบบที่สามารถพิสูจน์ได้ (Verifiable Form) และมีเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่ผู้สอบบัญชีสามารถนำมาใช้ประเมินสารสนเทศดังกล่าวได้ (ศุภามณ จันทรสกุล, 2557) เกณฑ์ที่ผู้สอบบัญชีใช้ในการประเมินขึ้นอยู่กับลักษณะของสารสนเทศที่ตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบงบการเงินจะใช้เกณฑ์ที่เรียกว่า "มาตรฐานการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting Standards: FRS)"

แต่ถ้าเป็นการตรวจสอบภาษีอากรจะใช้เกณฑ์ที่เรียกว่า "ประมวลรัษฎากร" (หรือกฎหมายภาษีอากร) มาตรฐานการรายงานทางการเงิน (FRS) มาตรฐานและการตีความที่ออกโดยคณะกรรมการและมาตรฐานการบัญชี ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และมาตรฐานการบัญชีการตีความ มาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการบัญชีแต่ละเรื่อง เดิมผู้สอบบัญชีเรียกมาตรฐานการรายงานทางการเงินว่า "หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป" (Generally Accepted Accounting Principles : GAAP) ส่วนนักบัญชีนั้นเดิมเรียกมาตรฐานการรายงานทางการเงินว่า "มาตรฐานการบัญชี" (Accounting Standards: AS) (อัมพร เทียงตระกูล (2557)

คุณภาพรายงานการตรวจสอบบัญชี คือการที่ไม่พบข้อผิดพลาดในงบการเงินถ้าหากผู้สอบบัญชีละเลยต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น อาจส่งผลให้งบการเงินมีข้อผิดพลาดมีผลกระทบต่อผู้ใช้งบการเงินและอาจทำสื่อได้ว่าผู้สอบบัญชีไม่มีความสามารถ ไม่มีคุณภาพการแบ่งคุณภาพการสอบบัญชีประกอบด้วย ความถูกต้อง (Accuracy) ความเที่ยงธรรม (Objectiveness) ความชัดเจน (Clearness) ความกะทัดรัด (Conciseness) ความสมบูรณ์ (Completion) ความทันกาล (Timeliness) เพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินมีความเชื่อมั่นในงบที่ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็น ผู้สอบบัญชีจะต้องสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องและรวมถึงการทันต่อเวลาต่อผู้ใช้งบการเงิน ตลอดจนเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจที่จะนำงบการเงินมาพิจารณาในด้านการลงทุนต่าง ๆ (ทิพวรรณ ศิริมาตร, (2555)

ผู้วิจัยศึกษาคุณลักษณะและทักษะของผู้สอบบัญชี และผลกระทบต่อคุณภาพรายงานการตรวจสอบบัญชีในกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อปรับปรุงคุณภาพการสอบบัญชีในพื้นที่นี้ และพัฒนาคุณลักษณะและทักษะของผู้สอบบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและรายงานการตรวจสอบบัญชีในอนาคตและปรับปรุงคุณภาพการสอบบัญชีในพื้นที่นี้และปริมณฑลให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้สอบบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาทักษะวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีของ
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

สมมติฐานงานวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความถูกต้อง
2. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความชัดเจน
3. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความกะทัดรัด
4. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความคิดสร้างสรรค์
5. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความทันเวลา
6. ทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความถูกต้อง
7. ทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความชัดเจน
8. ทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความกะทัดรัด
9. ทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความคิดสร้างสรรค์
10. ทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลทางบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความทันเวลา ควรใช้ทางแทนเชิง

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการสอบบัญชี

จรรยา มีสิน (2556) ให้ความหมายไว้ว่า การสอบบัญชี หมายถึง การรวบรวมข้อมูลและหลักฐานการตรวจสอบ ประเมินหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ เพื่อระบุและรายงานที่เกี่ยวข้องกับระดับความสอดคล้องกัน





ปฏิบัติงานโดยใช้หลักการทางบัญชีของสารสนเทศนั้นกับหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และการสื่อสารผลลัพธ์ให้ผู้ใช้ที่สนใจ การสอบบัญชี ควรปฏิบัติโดยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และอิสระ โดยการตรวจสอบงบการเงินจะใช้ หลักเกณฑ์ที่เรียกว่า หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป

ณัฐธิดา จินมอญ (2559) ได้กล่าวว่า ลักษณะของคุณภาพการสอบบัญชี (Audit Quality) สามารถวัดจากรายงานการสอบบัญชีที่มีลักษณะคุณภาพที่มีมาตรฐาน โดยการนำแนวคิดที่ได้จาก หลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดตามมาตรฐานการตรวจสอบบัญชี (มณฑิรา กิจสัมพันธ์วงศ์, 2550) ประกอบด้วย ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความกะทัดรัด ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความสมบูรณ์ และด้านความทันกาล

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2555) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยทักษะวิชาชีพ แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการ เชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ได้แก่ 1) ทักษะทางปัญญา ทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถแก้ไขปัญหา ตัดสินใจ และใช้ดุลยพินิจที่ดีแก้ไขสถานการณ์ที่ซับซ้อนขององค์กรได้ ทักษะเหล่านี้มักได้มาจากการศึกษาทั่วไปในภาพกว้าง ทักษะทางปัญญาที่จำเป็นต้องประกอบด้วยทุกเรื่อง 2) ทักษะด้านเทคนิคทั่วไปและเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ประกอบด้วยทักษะ ทั่วไปและทักษะเฉพาะเจาะจงสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี 3) ทักษะส่วนบุคคล คือ ทักษะคตินิยมและพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีการพัฒนาทักษะเหล่านี้ จะช่วยการเรียนรู้ และปรับคุณลักษณะเฉพาะบุคคล 4) ทักษะในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทำงานร่วมกับคนอื่นในองค์กร ได้ดี รับและส่งผ่านสารสนเทศได้ การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพ ส่วนประกอบของทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และ 5) ทักษะด้านการจัดการทางธุรกิจและองค์กร มีความสำคัญเพิ่มขึ้นต่อผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีซึ่งจะมีการเรียกร้องให้เป็นแสดงบทบาทเชิงรุกในการจัดการองค์กร

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การควบคุมการสอบบัญชีหมายถึง กระบวนการ ตรวจสอบที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นของรายงานในงบการเงิน ว่ามีคุณภาพตามมาตรฐานการสอบบัญชีและเอกสารหลักฐาน น่าเชื่อถือการปฏิบัติงานมีการปฏิบัติตามระบบที่กำหนดไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง คุณลักษณะของผู้สอบบัญชีและทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 9,915 คน (สภาวิชาชีพบัญชี 8 มีนาคม 2566) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายและใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับ

ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต จำนวนทั้งสิ้น 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่1แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตรนาม บัญญัติ (Nominal Scale) และเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตอนที่ 3 ความเห็นเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตอนที่ 4 ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยครอบคลุม เนื้อหา ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความกะทัดรัด ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความทันเวลา ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 384 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับกับจำนวนที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการ 1) แจกแบบสอบถามและชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามที่ถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงวัตถุประสงค์ 2) เก็บรวบรวมข้อมูล 3) นำข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และนับให้เท่ากับกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ครบผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน 4) นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ (Frequency) สถิตินัยร้อยละ (Percentage) สถิตินัยเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลเบื้องต้น ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะของผู้สอบบัญชีโดย

คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล



ด้านความโปร่งใส	4.80	0.25	มาก
ด้านความเป็นอิสระ	4.80	0.25	มาก
ด้านความเที่ยงธรรม	4.15	0.54	มาก
ด้านการเก็บรักษาความลับ	4.07	0.56	มาก
ด้านความรู้ความสามารถ	4.00	0.58	มาก
โดยภาพรวม	4.15	0.32	มาก

จากตาราง 1 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ด้านความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.80$) อยู่ในระดับมาก และคือด้านความเป็นอิสระ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.80$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเที่ยงธรรม ($\bar{x} = 4.15$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการเก็บรักษาความลับ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.07$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.00$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ทักษะวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะวิชาชีพบัญชี

ทักษะวิชาชีพบัญชี	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ทักษะความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร	4.90	0.20	มาก
ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน	4.92	0.18	มาก
ทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ	4.94	0.18	มาก
โดยภาพรวม	4.92	0.14	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.92$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่าทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.94$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน อยู่ในระดับมาก และทักษะความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ($\bar{x} = 4.90$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชี
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชี

คุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชี	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านความถูกต้อง	4.90	0.20	มาก
ด้านความชัดเจน	4.94	0.12	มาก
ด้านความกะทัดรัด	4.95	0.14	มาก
ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.90	0.21	มาก
ด้านความทันเวลา	4.90	0.16	มาก
โดยภาพรวม	4.92	0.86	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.92$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ด้านความกะทัดรัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.95$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.94$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{x} = 4.90$) รองลงมาคือด้านความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$) อยู่ในระดับมาก และด้านความทันเวลา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.90$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน
ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้สอบบัญชีส่งผลกระทบต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในเขตกรุงเทพและปริมณฑล



คุณลักษณะ ของผู้สอบ บัญชี	คุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล										จาก
	ด้าน ความ ถูกต้อง		ด้าน ความ ชัดเจน		ด้าน ความ กะทัดรัด		ด้าน ความคิด สร้างสรรค์		ด้าน ความ ทันเวลา		VIF.
ด้านความ โปร่งใส	.178	.000**	.537	.012*	.153	.001**	.168	.000**	.178	.000**	1.531
ด้านความ เป็นอิสระ	.167	.000**	.163	.005**	.171	.000**	.134	.017*	.167	.000**	1.633
ด้านความ เที่ยงธรรม	.186	.001**	.152	.002**	.424	.000**	.146	.010**	.055	.330	2.212
ด้านการเก็บ รักษาความลับ	.317	.000**	.089	.121	.046	.422	.105	.026*	.186	.001**	2.350
ด้านความรู้ ความสามารถ	.055	.330	.857	.000**	.086	.135	.444	.000**	.317	.000**	2.231

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 พบว่า ค่า VIF (Variance Inflation Factors) มีค่าอยู่ระหว่าง 1.531 - 2.350 ซึ่งไม่เกิน 10 ตามเกณฑ์ดังนั้น สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และเมื่อนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า

1. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นอิสระ ด้านความเที่ยงธรรม ด้านการเก็บรักษาความลับ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี ด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้น คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความรู้ความสามารถ ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความเป็นอิสระ ด้านความเที่ยงธรรม และด้านความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านโปร่งใส มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านการเก็บรักษาความลับ ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นอิสระ ด้านความเที่ยงธรรม มีอิทธิพลเชิงบวกคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความกะทัดรัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้น คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านการเก็บรักษาความลับ และด้านความรู้ความสามารถ ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความกะทัดรัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความโปร่งใส ด้านความเที่ยงธรรม และด้านความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความคิดสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความเป็นอิสระ และด้านการเก็บรักษาความลับ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความคิดสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นอิสระ ด้านการเก็บรักษาความลับ และด้านความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้น คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความเที่ยงธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ทักษะวิชาชีพบัญชี	คุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล										
	ด้านความถูกต้อง		ด้านความชัดเจน		ด้านความกะทัดรัด		ด้านความคิดสร้างสรรค์		ด้านความทันเวลา		VIF.
ทักษะความรู้สัมพันธและการสื่อสาร	.353	.000**	.330	.000**	.273	.000**	.343	.000**	.330	.000**	1.965
ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน	.269	.000**	.382	.000**	.265	.000**	.268	.000**	.382	.000**	2.321
ทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ	.180	.000**	.156	.000**	.291	.000**	.181	.000**	.156	.000**	2.433

** มี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่า VIF (Variance Inflation Factors) มีค่าอยู่ระหว่าง 1.965 - 2.433 ซึ่งไม่เกิน 10 ตามเกณฑ์ ดังนั้น สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และเมื่อนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า

1. ทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะความรู้สัมพันธกับผู้อื่นและการสื่อสาร ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน และทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความถูกต้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



2. ทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน และทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน และทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความกะทัดรัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน และทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความคิดสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน และทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

อิทธิพลของคุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นอิสระ ด้านความเที่ยงธรรม ด้านการเก็บรักษาความลับ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ (กิตติคม จินเจริญ, 2560) เรื่องอิทธิพลของความรู้ความสามารถ คุณลักษณะหลักฐานการสอบบัญชีที่ดี และความสามารถทางการบริหารงานที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะหลักฐานในการสอบบัญชีที่ดีและความสามารถทางการบริหารงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพการสอบบัญชีด้านความถูกต้อง

2. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความเป็นอิสระ ด้านความเที่ยงธรรม และด้านความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ (ธัญญา คหาปนะ, 2566) ผลการวิจัยจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านเที่ยงธรรม ความเป็นอิสระ ซื่อสัตย์สุจริต ด้านจรรยาบรรณต่อ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ด้านจรรยาบรรณต่อผู้ร่วมอาชีพ และ ด้านจรรยาบรรณทั่วไปที่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความกะทัดรัด ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้าน ความสมบูรณ์ และด้านความทันต่อเวลา

3. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นอิสระ ด้านความเที่ยงธรรม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีด้านความกะทัดรัด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิพวรรณ ศิริมาตร (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของลักษณะหลักฐานการบัญชีที่ดีที่มี

ต่อคุณภาพ การสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทยผลการวิจัยพบว่า (1) คุณลักษณะหลักฐาน การสอบบัญชีที่ดี ด้านความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกกับคุณภาพการสอบ บัญชีโดยรวม ด้านความเที่ยงธรรม และด้านความถูกต้อง (2) คุณลักษณะหลักฐานการสอบบัญชีที่ดีด้านความเกี่ยวพัน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวมด้าน ด้านความเที่ยงธรรม ความชัดเจน ด้านความทันกาล และด้านความกะทัดรัด และ (3) คุณลักษณะ หลักฐานการสอบบัญชีที่ดีด้านความมี ประโยชน์มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวม ด้านความสร้างสรรค์

4. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความโปร่งใส ด้านความเที่ยงธรรม และด้านความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี ด้านความคิด สร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับ (มนัสนันท์ กิตติเจริญภาคิน, 2564) ความสามารถทางวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพของ รายงาน การตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสามารถทางวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ประกอบด้วย ความรู้ด้านบัญชี ความรู้ด้านสอบบัญชี ความรู้ด้านภาษีอากร ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และการมีคุณธรรมส่งผลต่อคุณภาพของรายงานการ ตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตใน เขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความทันต่อ เวลา ด้านความถูกต้อง ด้านความกะทัดรัด ความชัดเจน ด้านความสมบูรณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์

5. คุณลักษณะของผู้สอบบัญชี ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นอิสระ ด้านการเก็บรักษาความลับ และด้านความรู้ความสามารถ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี ด้านความทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ (สุนิษา ธงจันทร์, 2552) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของ คุณลักษณะทางวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ผู้สอบบัญชีภาษี อากร มีความคิดเห็น ด้วยเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะทางวิชาชีพโดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้าน จรรยาบรรณวิชาชีพทั่วไป และด้านการใช้วิจารณญาณในการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ และด้านการประยุกต์ใช้มาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการ สอบบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความ กะทัดรัด ด้านความสร้างสรรค์ด้านความสมบูรณ์ และด้านความทันกาล

6. ทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน และทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและ รับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี ด้านความถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ (วณิชมา ผาอำนาจ, 2562) พบว่า ทักษะทาง องค์การและการจัดการธุรกิจ ทักษะทางวิชาชีพ ซึ่งประกอบไปด้วยทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาชีพเชิง ปฏิบัติงานและหน้าที่ และทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร มี อิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพการสอบบัญชีของ ผู้สอบบัญชีภาษีอากร แสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มี ทักษะทางวิชาชีพส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบวิชาชีพบัญชี

7. ทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน และทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและ รับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี ด้านความชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐฐิตา จินมอญ (2560) พบว่า



ความสัมพันธ์ของความเป็นมืออาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี ความเป็นมืออาชีพ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาดมีไหวพริบ มีเทคนิคด้านการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี แต่ทักษะด้านการจัดการองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี รวมถึงสร้างข้อได้เปรียบในวิชาชีพสอบบัญชี เพื่อปรับปรุงและพัฒนา งานสอบบัญชีให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

8. ทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน และทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี ด้านความกะทัดรัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจารินยา แก้วสุริยะ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพในการสอบบัญชีและความต่อเนื่องในการสอบทานงานสอบบัญชีที่มีต่อความน่าเชื่อถือในการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับรองอนุญาตในประเทศไทย พบว่าความน่าเชื่อถือในการสอบบัญชี ได้แก่ ความเป็นจริงของข้อมูลและสามารถตรวจสอบได้ ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม มีศักยภาพในการสอบบัญชี และจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้เสีย มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความกะทัดรัด

9. ทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน และทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี ด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับ (จุฬาลักษณ์ นอนิล, 2557) ความคิดสร้างสรรค์ของผู้สอบบัญชีมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพในการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับรองอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความคิดสร้างสรรค์ของผู้สอบบัญชี ได้แก่ ความคิดริเริ่ม ความคิดคล่องตัว ความคิดยืดหยุ่น ความคิดละเอียดละออ มีผลกระทบเชิงบวกต่อ คุณภาพในการสอบบัญชีทั้ง ความกะทัดรัด ความชัดเจน ความคิดสร้างสรรค์ ความถูกต้อง ความ เที่ยงธรรม ความทันกาล และความสมบูรณ์

10. ทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ทักษะเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน และทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี ด้านความทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ (พจณี ศรีสุนนท์, 2560) ทำการศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพสอบบัญชีและคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบ บัญชีสหกรณ์ พบว่า ความน่าเชื่อถือในการสอบบัญชี ได้แก่ ความเป็นจริงของข้อมูลที่ทำกรสอบบัญชีและสามารถตรวจสอบได้ ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม ศักยภาพในการสอบบัญชีและจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลกระทบบวกต่อความทันกาล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. เจ้าของธุรกิจหรือผู้บริหารสามารถใช้ผลการศึกษานี้เป็นแนวทางในการประเมินคุณลักษณะและทักษะวิชาชีพของผู้สอบบัญชีรับรองอนุญาตที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในงานสอบบัญชี เพื่อให้การตรวจสอบบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานบัญชีและมีความถูกต้อง ทันเวลา และครบถ้วนสมบูรณ์

2. ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสามารถปฏิบัติงานสอบบัญชีให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชี และตรงตามมาตรฐานบัญชีตามวัตถุประสงค์ของเจ้าของธุรกิจหรือผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชี หรือเพิ่มตัวแปร เพื่อให้มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษา กลุ่มตัวอย่างในเขตอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลให้ผลการศึกษาดูแตกต่างกันออกไป และสามารถใช้เป็นตัวแทนได้ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติคม จินห์เหรียญ. (2560). อิทธิพลของความรู้ความสามารถ คุณลักษณะหลักฐานการสอบบัญชี ที่ดี และความสามารถทางการบริหารงานที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จารินยา แก้วสุริยา. (2560). ผลกระทบของคุณภาพในการสอบบัญชีและความต่อเนื่องในการสอบทานงานสอบบัญชีที่มีต่อความน่าเชื่อถือในการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จุฬาลักษณ์ นอนิล. (2557). ผลกระทบของความรับผิดชอบทางการสอบบัญชีที่ดีที่มีต่อความน่าเชื่อถือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. (ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสารคาม.
- จันทร์ทา มั่งคามี. (2562). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐธิดา จินมอญ, วัฒนา ยืนยง และปานฉัตร อาการักษ์. (2559). ความเป็นมืออาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 9(2), 101-112.
- ธัญญา คหาปนะ. (2566). จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเขตภาคใต้. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พจณี ศรีสุนนท์. (2560). การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพสอบบัญชีและคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- รัตติยา วงศรีลา. (2560). ผลกระทบสมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพงบการเงินของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มนัสนันท์ กิตต์เจริญภาคิน. (2564). ความสามารถทางวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.



วณิชณา ผาอำนาจ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีภาษีอากรในเขตกรุงเทพมหานคร.

(การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศุภามณ จันทรสกุล. (2557). ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 8(1), 68-78.

สภาวิชาชีพบัญชี. (2561). *สรุปสาระสำคัญของจรรยาบรรณสภาวิชาชีพบัญชี*. ค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2565, จาก <http://www.tfac.or.th/Article/Detail/66981>

สุนิษา ธงจันทร์. (2552). ผลกระทบของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 1(1), 76-90.



การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินและบัญชี กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
Perceived of Usefulness affect Technology Acceptance and Decision to Use Accounting Software Package of Finance and Accounting Analyst Department of Disease Control, Ministry of Public Health

ณิกานต์ อินทร์จันทร์¹ และ ดารณี เอื้อชนะจิต²
Nichakan Injan¹ and Daranee Uachanachit²

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม^{1,2}
school of Accountancy, Sripatum University, Thailand^{1,2}
Email: ging_cl@hotmail.com¹

Received: May 25, 2022

Revised: December 27, 2023

Accepted: December 30, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของนักวิชาการเงินและบัญชี กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข 2) เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินและบัญชี กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการเงินและบัญชี กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 301 รายโดยใช้สูตรของ Taro Yamane มีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ ด้านการนำมาใช้งานจริง ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม และด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การรับรู้ถึงประโยชน์, การยอมรับเทคโนโลยี, การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรม

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the perception of benefits affecting technology acceptance among financial and accounting academics, Department of Disease Control, Ministry of Public Health. 2) to study the perceived benefits affecting the Decision to use an accounting software program among finance and accounting academics, Department



of Disease Control, Ministry of Public Health. The research instrument was a questionnaire, and the sample group consisted of financial and accounting academics, a total of 301 people from the Department of Disease Control, Ministry of Public Health, using Taro Yamane's formula. Descriptive statistical analysis included percentage, frequency, mean, standard deviation, and inferential analysis by analyzing the correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results of the analysis revealed that Perception of benefits that affect technology acceptance and Decision to use accounting software packages in all six aspects, namely system facilities, practical use quality of the system, and quality of information. The program's behavior and costs and expenses involved in procuring the program with statistical significance at level 01.

Keywords: Perception of Benefits, Technology Acceptance, Decision to Use an Accounting Software Program

บทนำ

ในปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องและมีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตเป็นอันมาก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการตลาด การเงิน การผลิต การจัดการด้านทรัพยากรบุคคล และที่สำคัญคือทางด้านการบัญชี หากลองย้อนไปในอดีตก่อนที่จะมีโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี การจัดทำบัญชี นักบัญชีต้องบันทึกบัญชีด้วยมือ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความผิดพลาดของงานได้ง่าย เช่น ลายมืออ่านยากทำให้มีโอกาสผิดพลาดโดยเฉพาะทางตัวเลข การเปรียบเทียบตัวเลขหรือข้อมูลย้อนหลังทำได้ยุ่งยาก หากเก็บเอกสารไม่เป็นระบบที่ดีพอ จะส่งผลให้เกิดการทำงานที่ล่าช้าแต่หากตอนนี้ในปัจจุบันนี้มีโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเข้ามาช่วยในการทำงานโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เพิ่มความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาก้าวหน้าขึ้นเรื่อยๆ รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้นในการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นสำหรับแรงงานมนุษย์ ได้แก่ แนวคิด หรือความคิด การเปลี่ยนแปลงแนวคิดที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน ซึ่งหลายหน่วยงานนิยมนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเข้ามาใช้ในงานด้านบัญชีเพื่อเข้ามาช่วยจัดการกระบวนการบัญชี การรวบรวมจัดเก็บฐานข้อมูล การบันทึกบัญชี การประมวลผลนำเสนอรายงานทางบัญชี และวิเคราะห์การทำงานแบบอัตโนมัติ จะช่วยทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการจัดทำข้อมูลทางบัญชีมากขึ้น ทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลและสามารถประหยัดงบประมาณในการจ้างกำลังคน และกำลังทรัพย์ของหน่วยงานอีกด้วย (นพสร ทานะชั้น, 2563)



การนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้ในหน่วยงานจะทำให้เกิดประโยชน์อย่างมากแต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีซึ่งทำให้ลดความผิดพลาด และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแต่บางกลุ่มกล่าวว่าโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีการใช้งานไม่ตรงกับลักษณะงานของตน และมีความเห็นว่ไม่มีความพร้อมของการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมาใช้งาน เพราะเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน ไม่มีบุคลากรที่จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที หรือแม้แต่กลุ่มที่เป็นผู้นำเอาระบบเข้ามาเอง ก็รู้สึกถึงการไม่ประสบผลสำเร็จของการใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ทำให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ และยังไม่ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ส่งผลให้ภาพรวมของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นระบบการทำงานแบบใหม่แทนระบบการทำงานด้วยมือยังไม่มีความสำเร็จ และไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่รวมทั้งทำให้ไม่ได้ระบบสารสนเทศที่ดีและเหมาะสมต่อการนำมาใช้ในการทำงานต่อไป (ศศิจันทร์ ปัญจทวี, 2560)

ดังนั้น การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีจึงต้องศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์ ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล 2) ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ 3) ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ 4) ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์เหล่านี้จะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีประกอบไปด้วย 1) การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ ด้านการนำมาใช้งานจริง และ ด้านคุณภาพของระบบ 2) การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม และด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรม

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของนักวิชาการเงินและบัญชี กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของนักวิชาการเงินและบัญชี กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของนักวิชาการเงินและบัญชี กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริง
3. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านคุณภาพของระบบ



4. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านคุณภาพของข้อมูล
5. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม
6. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรม

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989 อ้างใน เกรวินทร์ ละเอียดดินันท์, 2559) ซึ่งพัฒนาเพิ่มเติมมาจากแนวคิดของ (The Theory of Reasoned Action: TRA) โดย TAM จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (attitude toward using) ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (behavioral intention) สุดท้ายจะมีการใช้จริงตามมา (actual use) ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานและการใช้งานจริงด้วย

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงประโยชน์

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาต่างๆ วิชาชีพบัญชีก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้งานกันมากขึ้น รวมถึงภาครัฐอีกด้วย ซึ่งเห็นได้ว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานทำให้การเข้าถึงข้อมูลออกมารถเร็วมากขึ้นกว่ายุคก่อน

1. Infrastructure as Service (IaaS) คือ การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (Infrastructure) และระบบการจัดเก็บข้อมูลในองค์กร (Storage) เพื่อการรับรองการใช้งาน Software และ Application เช่น Microsoft Azure, Dropbox, Google Drive business, Dropbox
2. Platform-as-a-Service (PaaS) คือ การให้บริการด้าน Platform สำหรับผู้ใช้งาน เช่น Developer ที่ทำงานด้าน Software และ Application โดยผู้ให้บริการ Cloud จะจัดเตรียมสิ่งที่จำเป็นต้องใช้ในการพัฒนา Software และ Application เอาไว้ให้ เช่น Database Server, Web Application เป็นต้น
3. Software-as-a-Service แปลเป็นภาษาไทยก็คือ การให้บริการในด้านซอฟต์แวร์ รู้จักกันในอีกนามว่าเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ระบบ Cloud สรุป SaaS คือการให้บริการที่ช่วยให้เราสามารถเข้าถึงโปรแกรมต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ต้องลำบากดาวน์โหลดโปรแกรมมาติดตั้งไว้ ตัวอย่างเบสิก ที่หลายคนคุ้นเคยก็คือการใช้อีเมล ที่เราเข้าอินเทอร์เน็ตแล้วล็อกอินไปเช็คอีเมลได้เลย หากขยับมายังการใช้งานในบริษัทก็จะเจอโปรแกรมสำนักงานอย่าง Microsoft Office 365, Google Drive เป็นต้น (นพสร ทานะชัน, 2563)

แนวคิดที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่นำมาใช้ควรมีลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ 1) สามารถเชื่อมโยงระบบงานเดิมได้ 2) โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ 3) มีความง่ายในการใช้งาน 4) สามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้อง 5) สามารถปรับเปลี่ยนไปตามเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงกฎหมาย มาตรฐานการบัญชี และ 6) สามารถเข้ากับระบบปฏิบัติการได้ (ณัฐพัชร อภิวัฒน์ไพศาล, 2560)

แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีใช้ในการทำบัญชีการเงิน หรือที่เรียกว่า “โปรแกรมทางการบัญชี (Accounting software packages) คือโปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่ใช้ในการบันทึกและประมวลผล รายการค้า และเสนอรายงานทางการเงินแทนมือคน มีบทความมากมายที่กล่าวถึงแนวทางในการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสมกับการใช้งานของกิจการต่างๆ (ณัชริกาญจน์ เขียววรรณันท์, 2563)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักวิชาการเงินและบัญชีของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จำนวนทั้งสิ้น 1,206 ราย และการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่จากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.05 เมื่อคำนวณแล้วได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 301 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ ทั้ง 4 ด้าน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ทั้ง 3 ด้าน และความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ทั้ง 3 ด้าน โดยนำเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ขอคำแนะนำและตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูล (Try-Out) จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของคอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient)

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้ค่าการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Average) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ ด้านการนำมาใช้งานจริง ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม และด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรม



ผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.45 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.55 ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ที่ 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.87 รองลงมา คือ อายุ 36 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.56 และอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.94 และที่พบน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.63 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.48 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 26.58 และระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.63 และที่พบน้อยที่สุด คือระดับการศึกษาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 6.31 ตามลำดับ และมีประสบการณ์การทำงานมากที่สุดคือ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.55 รองลงมาคือ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.23 และ 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.24 และที่พบน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.99

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ

Variable	Standardized Coefficients	t	Sig.
ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล	0.410	7.533	0.000***
ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ	0.231	3.907	0.000***
ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์	0.075	1.153	0.250
ความง่ายในการใช้งาน	0.173	2.734	0.007***

หมายเหตุ: $R = 0.782$, $R^2 = 0.612$, $F = 116.514$, $Sig = 0.000***$

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ 0.612 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 61.20 โดยพบว่า ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล มีค่า Sig เท่ากับ .000 ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ มีค่า Sig เท่ากับ .000 และความง่ายในการใช้งาน มีค่า Sig เท่ากับ .007 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .01 หมายความว่า ความสามารถในการนำเสนอความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความง่ายในการใช้งาน ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสรุปได้ว่าสมมติฐานที่ 1 ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริง

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริง

Variable	Standardized Coefficients	t	Sig.
ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล	0.140	2.612	0.009***
ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ	0.148	2.546	0.011***
ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์	0.243	3.770	0.000***
ความง่ายในการใช้งาน	0.352	5.648	0.000***

หมายเหตุ: $R = 0.789$, $R^2 = 0.623$, $F = 122.058$, $Sig = 0.000***$

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ 0.623 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 62.30 โดยพบว่า ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล มีค่า Sig เท่ากับ .009 ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ มีค่า Sig เท่ากับ .011 ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ มีค่า Sig เท่ากับ .000 และความง่ายในการใช้งาน มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .01 หมายความว่า ความสามารถในการนำเสนอ ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริง โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสรุปได้ว่าสมมติฐานที่ 2 ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านคุณภาพของระบบ

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านคุณภาพของระบบ

Variable	Standardized Coefficients	t	Sig.
ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล	0.149	2.894	0.004***
ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ	0.074	1.317	0.189
ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์	0.394	6.358	0.000***
ความง่ายในการใช้งาน	0.280	4.682	0.000***

หมายเหตุ: $R = 0.808$, $R^2 = 0.652$, $F = 138.915$, $Sig = 0.000***$

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ 0.652 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 65.20 โดยพบว่า ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล มีค่า Sig เท่ากับ .004 ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ มีค่า Sig เท่ากับ .000 และความง่ายในการใช้งาน มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .01 หมายความว่า ความสามารถในการนำเสนอ ความน่าเชื่อถือของ



ผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริง โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสรุปได้ว่าสมมติฐานที่ 3 ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านคุณภาพของข้อมูล

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านคุณภาพของข้อมูล

Variable	Standardized Coefficients	t	Sig.
ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล	0.158	3.078	0.002***
ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ	0.156	2.802	0.005***
ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์	0.288	4.661	0.000***
ความง่ายในการใช้งาน	0.304	5.102	0.000***

หมายเหตุ: $R = 0.808$, $R^2 = 0.653$, $F = 139.403$, $Sig = 0.000***$

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ 0.653 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 65.30 โดยพบว่า ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล มีค่า Sig เท่ากับ .002 ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ มีค่า Sig เท่ากับ .005 ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ มีค่า Sig เท่ากับ .000 และความง่ายในการใช้งาน มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .01 หมายความว่า ความสามารถในการนำเสนอ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความง่ายในการใช้งาน ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านคุณภาพของข้อมูล โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสรุปได้ว่าสมมติฐานที่ 4 ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม

Variable	Standardized Coefficients	t	Sig.
ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล	0.286	5.553	0.000***
ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ	0.129	2.302	0.022***

ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์	0.323	5.208	0.000***
ความง่ายในการใช้งาน	0.172	2.878	0.004***

หมายเหตุ: $R = 0.807$, $R^2 = 0.652$, $F = 138.551$, $Sig = 0.000***$

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ 0.652 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 65.20 โดยพบว่า ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล มีค่า Sig เท่ากับ .000 ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ มีค่า Sig เท่ากับ .022 ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ มีค่า Sig เท่ากับ .000 และความง่ายในการใช้งาน มีค่า Sig เท่ากับ .004 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .01 หมายความว่า ความสามารถในการนำเสนอ เข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความง่ายในการใช้งาน ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสรุปได้ว่าสมมติฐานที่ 5 ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรม

ตารางที่ 6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรม

Variable	Standardized Coefficients	t	Sig.
ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล	0.051	0.727	0.468
ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ	0.272	3.556	0.000***
ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์	0.091	1.071	0.285
ความง่ายในการใช้งาน	0.239	2.916	0.004***

หมายเหตุ: $R = 0.590$, $R^2 = 0.348$, $F = 39.441$, $Sig = 0.000***$

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์พบว่า R^2 มีค่าเท่ากับ 0.348 หมายถึง ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ ร้อยละ 34.80 โดยพบว่า ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ มีค่า Sig เท่ากับ .000 และความง่ายในการใช้งาน มีค่า Sig เท่ากับ .004 ซึ่งค่า Sig ของตัวแปรมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .01 หมายความว่า ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ และความง่ายในการใช้งาน ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรม โดยได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสรุปได้ว่าสมมติฐานที่ 6 ได้รับการสนับสนุน

อภิปรายผล





การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของนักวิชาการการเงินและบัญชี กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยมีรายละเอียดดังนี้

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบพบว่าผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีการรับรู้ถึงประโยชน์ ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ เมทินี จันทระกระแจะ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ให้ความสำคัญกับความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริง ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีการรับรู้ถึงประโยชน์ ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2559) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ให้ความสำคัญกับความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านคุณภาพของระบบ ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีการรับรู้ถึงประโยชน์ ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์ (2563) ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจต่อการยอมรับโปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ให้ความสำคัญกับความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านคุณภาพของข้อมูล ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีการรับรู้ถึงประโยชน์ ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านคุณภาพของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ เมทินี จันทระกระแจะ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ให้ความสำคัญกับ

ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีการรับรู้ถึงประโยชน์ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านลักษณะการทำงานของโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้อง ปัทมาวดี ดวงดาราร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ให้ความสำคัญกับความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรม ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี มีการรับรู้ถึงประโยชน์ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้อง ภารดี นึกชอบ (2562) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีโดยการประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงลำดับขั้น (AHP) กรณีศึกษาสำนักงานบัญชีคุณภาพพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ให้ความสำคัญกับความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นพบว่า สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางการพิจารณาการรับรู้ถึงประโยชน์ ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความง่ายในการใช้งาน สามารถนำไปเป็นแนวทางในการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทักษะคิดของต่อการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน ที่อาจส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเพื่อทราบถึงข้อเท็จจริงซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงประเด็น



เอกสารอ้างอิง

- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฏริกาญจน์ เขียวรอนันท์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐพัชร อภิวัฒน์ไพศาล. (2560). องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของผู้บริหารทางบัญชี ที่ทำงานในบริษัทจดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นพสร ทานะชั้น. (2563). การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์บัญชีของสำนักงานบัญชีไทย. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปัทมาวดี ดวงดาราร. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- พิมพ์ปิ๋ว มณีวงศ์ และสร้อยบุปผา สาตร์มูล. (2563). การศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจต่อการยอมรับ โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล. (วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภารดี นิกขอบ. (2562). การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีโดยการประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงลำดับชั้น (AHP) กรณีศึกษาสำนักงานบัญชีคุณภาพ. (การค้นคว้าอิสระบัญชีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เมทินี จันทระกะจะ. (2558). คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนในการบริหารสินทรัพย์ ความสามารถในการบริหาร
หนี้สิน และความสามารถในการทำกำไรที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

The Relationship Between the Ratio of Asset Management, Debt
Management Ability, and Profitability Affects the Dividends of
Companies Listed on the Stock Exchange of Thailand in
the Service Industry Group

ศศลักษณ์ ปวงสุข¹ และ มัตติมา กรงเต็น²

Sasaluk Pongsook¹ and Mattima Krongten²

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม^{1,2}

Faculty of Accountancy, Sripatum University, Thailand^{1,2}

E-mail: Sasaluk1215@gmail.com¹

Received: June 26, 2022

Revised: December 27, 2023

Accepted: December 30, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่ส่งผลต่อเงินปันผล 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารหนี้สินที่ส่งผลต่อเงินปันผล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการทำกำไรที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากงบการเงินที่มีข้อมูลครบถ้วน 80 บริษัท จำนวน 240 ตัวอย่าง ช่วงปี พ.ศ.2562 – 2564 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของตัวแปร การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวม และอัตรากำไรขั้นต้นมีอิทธิพลทางลบกับอัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อัตรากำไรจากการดำเนินงานมีอิทธิพลทางบวกกับอัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวมมีอิทธิพลทางลบกับอัตราเงินปันผลตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ: ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์, ความสามารถในการบริหารหนี้สิน, เงินปันผล



Abstract

The objectives of this research were 1) to study the relationship of asset management affecting dividends. 2) to study the relationship of debt management ability to dividends, and 3) to study the relationship of profitability that affects dividends of companies listed on the Stock Exchange of Thailand In the service industry group. This research is quantitative. Data were collected using secondary data from financial statements with complete information from 80 companies and 240 samples. During the year 2019 - 2021, Data were analysed by a statistical package using descriptive statistical analysis, including percentage, mean, and standard deviation to describe the general characteristics of the variables. Correlation coefficient analysis to test the relationship of independent variables and multiple regression analysis to test the research hypothesis.

The results showed that the Total asset turnover ratio, Debt to total assets ratio, and gross profit margin have a negative influence on the dividend payout ratio. Statistically significant at 0.05. The operating profit margin had a positive influence on the dividend payout ratio. It was statistically significant at 0.05, and the debt-to-total assets ratio had a negative influence on the dividend yield. Statistically significant at 0.01.

Keywords: Asset Management Ability, Debt Management Ability, Dividend

บทนำ

ปัจจุบันปัจจัยทุนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ อันจะส่งผลต่อระดับรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งเป็นผลจากการเพิ่มขึ้นของการลงทุน ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต ภาวะการจ้างงาน รวมไปถึงตัวแปรอื่นๆในเศรษฐกิจมหภาค ดังนั้นตลาดการเงิน (Financial Market) จึงเป็นแหล่งเงินทุนทั้งในด้านการระดมทุนของผู้ที่ต้องการเงินทุนและเป็นแหล่งการปล่อยเงินทุนสำหรับผู้ที่ต้องการปล่อยเงินทุน ดังนั้นตลาดการเงินซึ่งมีสถาบันการเงินเป็นสื่อกลางในการระดมเงินออมจากประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐบาล ซึ่งตลาดทุนนับเป็นส่วนหนึ่งของตลาดการเงินจึงทำให้มีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทย และในประเทศไทยนั้น มีสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญแห่งหนึ่งในการนี้คือ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Stock Exchange of Thailand) ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่ทิศทางของตลาดทุนโลกต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและความท้าทายในการแข่งขันที่มากขึ้น การเคลื่อนย้ายเงินทุนในตลาดเงินและตลาดทุนโลกที่เป็นไปอย่างเสรี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมถึงกระแสการเชื่อมโยงเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคที่เป็นไปอย่างกว้างขวาง ส่งผลให้การลงทุนและจัดหาเงินทุนมีรูปแบบที่หลากหลาย สามารถดำเนินการได้โดยสะดวกและไม่จำกัดเฉพาะในประเทศอีกต่อไป ทั้งนี้สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันค่อนข้างมีความผันผวนทั้งในประเทศและ

ต่างประเทศ จึงทำให้ผู้ที่ต้องการทำการลงทุนต้องทำการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างถี่ถ้วนก่อนทำการลงทุน เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจลงทุนให้อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ อีกทั้งการลงทุนในปัจจุบันมีให้เลือกมากมายซึ่งการลงทุนในหุ้นสามัญนั้นเป็นอีกทางเลือกที่นักลงทุนให้ความสนใจและได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากนักลงทุนจะได้รับกำไรจากผลต่างของราคาหุ้นในกรณีที่ราคาหุ้นปรับตัวสูงกว่าตอนที่ได้ทำการลงทุนในครั้งแรก นอกจากนี้นักลงทุนยังได้มีโอกาสที่จะได้รับเงินปันผล (Dividend) เมื่อบริษัทที่ทำการลงทุนนั้นมีผลกำไร ซึ่งผลตอบแทนในลักษณะนี้เป็นผลตอบแทนที่นักลงทุนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผลตอบแทนที่จะได้รับในระยะยาว และถือเป็นการสร้างกระแสรายได้ให้มีเงินเข้ามาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอัตราส่วนทางการเงินเป็นเครื่องมือวิเคราะห์งบการเงินที่ช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินเห็นถึงความเสี่ยง และความสามารถในการทำกำไรของกิจการได้ซึ่งส่งผลต่อเงินปันผล

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นที่จะทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนในการบริหารสินทรัพย์ ความสามารถในการบริหารหนี้สิน และความสามารถในการทำกำไรที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักลงทุนที่สนใจผลตอบแทนในรูปแบบของเงินปันผลได้นำไปประกอบการตัดสินใจ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารหนี้สินที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการทำกำไรที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตรการจ่ายเงินปันผล ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

สมมติฐานที่ 2 : ความสามารถในการบริหารหนี้สินมีความสัมพันธ์ทางลบกับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตรการจ่ายเงินปันผล ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

สมมติฐานที่ 3 : ความสามารถในการทำกำไรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตรการจ่ายเงินปันผล ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ



สมมติฐานที่ 4 : ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตราเงินปันผลตอบแทน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

สมมติฐานที่ 5 : ความสามารถในการบริหารหนี้สินมีความสัมพันธ์ทางลบกับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตราเงินปันผลตอบแทน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

สมมติฐานที่ 6 : ความสามารถในการทำกำไรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตราเงินปันผลตอบแทน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่บริษัทที่มีการจ่ายเงินปันผลในรูปของตัวเงินครบถ้วนตั้งแต่ปี 2562 - 2564 และไม่รวมถึงบริษัทที่เป็นกลุ่มของธนาคารจำนวนทั้งสิ้น 183 บริษัท

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

อัตราส่วนความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ ประกอบด้วย 1.อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม 2.อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้ และ 3.อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ

อัตราส่วนความสามารถในการบริหารหนี้สิน ประกอบด้วย 1.อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวม และ 2.อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย

อัตราความสามารถในการทำกำไร ประกอบด้วย 1.อัตรากำไรขั้นต้น 2.อัตรากำไรจากการดำเนินงาน 3.อัตรากำไรสุทธิ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

เงินปันผล ประกอบด้วย 1. อัตราการจ่ายเงินปันผล และ 2. อัตราเงินปันผลตอบแทน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้รวบรวมข้อมูลจากบริษัทที่มีข้อมูลครบถ้วนติดต่อกันเป็นระยะเวลา 3 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 – 2564

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการส่งสัญญาณ

ทฤษฎีการส่งสัญญาณ เสนอว่า ปริมาณเงินปันผลหรืออัตราการจ่ายเงินปันผลที่เปลี่ยนแปลงไปสามารถเปลี่ยนแปลงมุมมองของนักลงทุนที่มีต่อบริษัทได้ เนื่องจากนักลงทุนและ ผู้บริหารมีข้อมูลไม่เท่าเทียมกันซึ่งมีสาเหตุจากความไม่มีประสิทธิภาพของตลาด ทำให้ผู้ที่อยู่ในตลาดทุกคนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว

และเหมือนกัน ดังนั้นผู้บริหารจึงใช้การจ่ายเงินปันผลเป็นเครื่องมือในการลดความไม่เท่าเทียมกันดังกล่าว และเป็นเครื่องมือในการปรับความเข้าใจของนักลงทุนให้มีทิศทางเดียวกันกับผู้บริหารด้วย หมายความว่าหากผู้บริหารตัดสินใจจ่ายเงินปันผลลดลง นักลงทุนย่อมเข้าใจว่าบริษัทมีความสามารถในการทำกำไรได้ลดลง เป็นต้น ดังนั้นบริษัทที่มีความไม่แน่นอนของกระแสเงินสดสูง มักจะมีอัตราการจ่ายเงินปันผลไม่คงที่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อมุมมองของนักลงทุนที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทด้วย (ณัฐธินิชา วุฒิอำพล, 2560)

แนวคิดเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงิน เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการวิเคราะห์งบการเงิน ทำให้ผู้วิเคราะห์สามารถมองเห็นภาพรวมของบริษัท การวิเคราะห์อัตราส่วนเป็นวิธีการเชิงปริมาณในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพคล่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และความสามารถในการทำกำไรของบริษัท โดยการศึกษางบการเงินของบริษัท และสามารถใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพที่มีแนวโน้มในอนาคตได้ อัตราส่วนทางการเงินแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

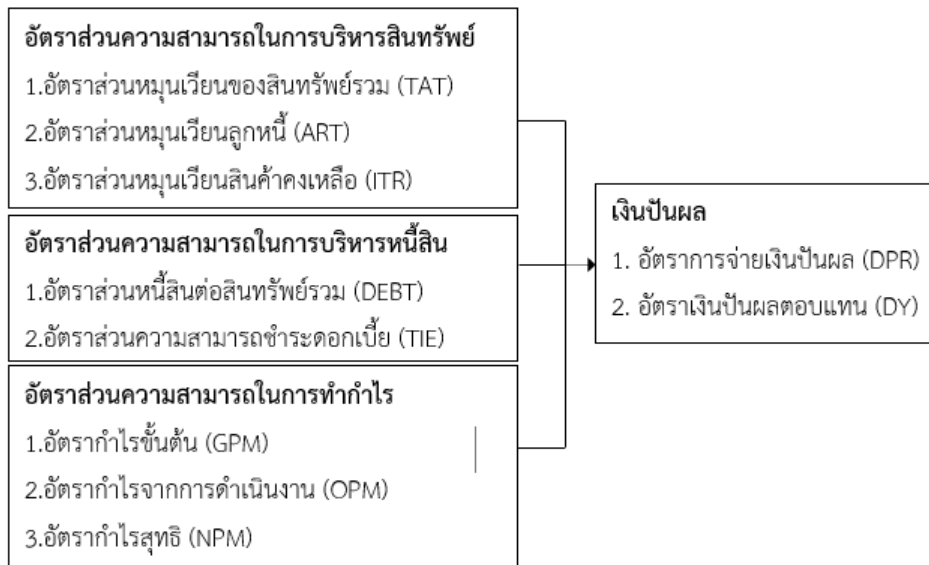
1. อัตราส่วนความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ (Asset Management Ratios)
2. อัตราส่วนความสามารถในการบริหารหนี้สิน (Debt Ratios or Leverage Ratios)
3. อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratios)

แนวคิดการจ่ายเงินปันผลโดยคำนึงถึงภาษี

เป็นทฤษฎีที่กล่าวว่านักลงทุนไม่ต้องการที่จะเสียภาษีจากการได้รับเงินปันผล นักลงทุนมีความต้องการที่จะให้บริษัทนำกำไรที่ได้ไปลงทุนต่อเพื่อทำให้มูลค่าของหลักทรัพย์สูงมากขึ้น และนักลงทุนสามารถทำกำไรจากการจำหน่ายหน่วยลงทุน หรือสามารถถือครองหลักทรัพย์ไว้ในระยะยาวโดยไม่เสียภาษีใดๆ (ธีรกานต์ เหมือนใจ, 2562) หรืออาจจะเรียกทฤษฎีนี้ว่าทฤษฎีการจ่ายเงินปันผลต่ำมีผลทำให้ราคาหุ้นสูงขึ้น ซึ่งเป็นแนวคิดของ Litzenberger and Ramaswamy ที่ได้กล่าวว่าการที่กิจการจ่ายเงินปันผลจะทำให้ให้นักลงทุนเสียผลประโยชน์อันเนื่องมาจากการชำระภาษี ซึ่งอัตราภาษีของรายได้ที่เกิดจากการรับเงินปันผลนั้นมีอัตราที่สูงกว่ารายได้ที่เกิดจากการกำไรส่วนเกินทุน นักลงทุนจึงมุ่งหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนหลังทำการหักภาษีในจำนวนที่สูงที่สุด และมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่นักลงทุนสามารถยอมรับได้ (จิราภรณ์ สีทอง, 2562)



กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนในการบริหารสินทรัพย์ ความสามารถในการบริหารหนี้สิน และความสามารถในการทำกำไรที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ได้แก่ กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค กลุ่มธุรกิจการเงิน กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง กลุ่มทรัพยากร กลุ่มบริการ และกลุ่มเทคโนโลยี จำนวน 183 บริษัท โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเฉพาะเจาะจง ไม่รวมถึงบริษัทที่เป็นกลุ่มของธนาคารและบริษัทที่ไม่มีการจ่ายเงินปันผลในรูปแบบของตัวเงินครบถ้วนทั้ง 3 ปีรวมทั้งสิ้น 80 บริษัท ทำการเก็บข้อมูลจากงบการเงิน พ.ศ.2562 - พ.ศ.2564 จะได้ข้อมูลทั้งหมด 240 ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้มีวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าและมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อมูลทุติยภูมิ ทั้งในส่วน of ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยมุ่งเน้นวัดความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนในการบริหารสินทรัพย์ ความสามารถในการบริหารหนี้สิน และความสามารถในการทำกำไรที่ส่งผลต่อเงินปันผล โดยที่ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

1. อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม = รายได้จากการขาย

สินทรัพย์รวมถัวเฉลี่ย

2. อัตราการหมุนเวียนของลูกหนี้ = $\frac{\text{ขายเชื่อสุทธิหรือยอดขายรวม}}{\text{ลูกหนี้ถัวเฉลี่ย}}$
3. อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ = $\frac{\text{ต้นทุนสินค้าขาย}}{\text{สินค้าคงเหลือเฉลี่ย}}$
4. อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวม = $\frac{\text{หนี้สินรวม}}{\text{สินทรัพย์รวม}}$
5. อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย = $\frac{\text{กำไร (ขาดทุน) ก่อนต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้}}{\text{ต้นทุนทางการเงิน}}$
6. อัตราส่วนกำไรขั้นต้น (%) = $\frac{\text{กำไรขั้นต้น} \times 100}{\text{ยอดขายสุทธิ}}$
7. อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน (%) = $\frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน} \times 100}{\text{รายได้จากการขาย}}$
8. อัตราส่วนกำไรสุทธิ (%) = $\frac{\text{กำไรสุทธิ} \times 100}{\text{รายได้จากการขาย}}$
9. อัตราการจ่ายเงินปันผล = $\frac{\text{เงินปันผลต่อหุ้น (DPS)}}{\text{กำไรสุทธิต่อหุ้น (EPS)}}$
10. อัตราเงินปันผลตอบแทน (DY) = $\frac{\text{มูลค่าปันผลต่อหุ้น} \times 100}{\text{ราคาตลาดของหุ้น}}$

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อศึกษาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่อ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ในการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม จะต้องไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นมากเกินไป โดยกำหนดค่าความสัมพันธ์ไว้ ถ้าหากมีค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่าจะเกิดปัญหาจากการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก (Multicollinearity) (Field, 2000)

3. การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของอัตราส่วนในการบริหารสินทรัพย์ ความสามารถในการบริหารหนี้สิน และความสามารถในการทำกำไร ประกอบด้วย อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้ (ART) อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ (ITR) อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวม (DEBT) อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (TIE) อัตรากำไรขั้นต้น (GPM) อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (OPM) และอัตรากำไรสุทธิ (NPM) กับ



การจ่ายเงินปันผลซึ่งวัดค่าโดยใช้อัตราการจ่ายเงินปันผล (DPR) และ อัตราเงินปันผลตอบแทน (DY) โดยแสดงเป็นตัวแบบ สมการ regression เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปลักษณะเบื้องต้นของข้อมูลแต่ละตัวแปร เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมทั่วไปของข้อมูล และลักษณะการแจกแจงค่าทางสถิติเบื้องต้นของข้อมูลจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ทั้งหมด 80 บริษัท จำนวน 240 ข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ใช้การศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ตัวแปร	ค่าต่ำสุด (Minimum)	ค่าสูงสุด (Maximum)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation)
TAT	0.09	4.07	0.92	0.75
ART	0.00	143.89	14.99	23.23
ITR	0.00	1,645.05	37.64	133.38
DEBT	0.06	1.04	0.43	0.19
TIE	-127,514.40	142,496.67	834.20	14,905.14
GPM	-6.22	75.90	31.05	14.64
OPM	-37.12	98.78	13.08	15.15
NPM	-25.92	112.47	10.11	14.71
DPR	-1.87	561.30	47.98	60.39
DY	0.00	15.09	2.52	2.69

จากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยเฉลี่ยตั้งแต่พ.ศ. 2562 ถึง 2564 เป็นดังนี้ อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้ (ART) อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ (ITR) อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวม (DEBT) อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (TIE) อัตรากำไรขั้นต้น (GPM) อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (OPM) อัตรากำไรสุทธิ (NPM) อัตราการจ่ายเงินปันผล (DPR) และอัตราเงินปันผลตอบแทน (DY) มีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 0.09, 0.00, 0.00, 0.06, -127,514.40, -6.22, -37.12, -25.92, -1.87, 0.00 ตามลำดับ และค่าสูงสุดอยู่ที่ 4.07, 143.89, 1,645.05, 1.04, 142,496.67, 75.90, 98.78, 112.47, 561.30, 15.09 ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.92, 14.99, 37.64, 0.43, 834.20, 31.05, 13.08, 10.11, 47.98, 2.52 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลอยู่ที่ 0.75, 23.23, 133.38, 0.19, 14,905.14, 14.64, 15.15, 14.71, 60.39, 2.69 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

Correlations



	TAT	ART	ITR	DEBT	TIE	GPM	OPM	NPM
TAT	1							
ART	.402**	1						
ITR	-.106	-.107	1					
DEBT	.202**	.189**	.021	1				
TIE	.022	.018	-.009	-.101	1			
GPM	-.162*	-.194**	.031	-.381**	.089	1		
OPM	-.198**	-.116	.187**	-.199**	.070	.425**	1	
NPM	-.144*	-.111	.170**	-.286**	.063	.369**	.754**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วงต่ำสุดอยู่ที่ -0.381 และสูงสุดอยู่ที่ 0.754 ซึ่งไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และเมื่อการพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor พบว่ามีค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป ดังนั้นจึงสามารถนำตัวแปรอิสระทั้งหมดนี้เข้าสู่สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณได้

3. การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 4 แสดงผลการหาความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์กับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตราการจ่ายเงินปันผล

Model	Coefficients					Collinearity	
	B	SE	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	59.959	6.388		9.386	0.000		
TAT	-12.778	5.659	-0.159	-2.258	0.025*	0.835	1.198
ART	0.043	0.183	0.017	0.236	0.814	0.835	1.198
ITR	-0.023	0.029	-0.051	-0.789	0.431	0.984	1.016

หมายเหตุ : ค่าสำคัญทางสถิติ R = 0.156 ค่า R² = 0.024 ค่า Adjusted R Square = 0.012 ค่า Durbin-Watson = 1.751, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ดังตารางที่ 4 สรุปผลได้ดังนี้ อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมมีอิทธิพลเชิงลบกับอัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้ กับอัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกกับอัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4



ตารางที่ 5 แสดงผลการหาความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์กับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตราเงินปันผลตอบแทน

Model	Coefficients					Collinearity	
	B	SE	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.782	0.286		9.731	0.000		
TAT	0.008	0.253	0.002	0.033	0.974	0.835	1.198
ART	-0.015	0.008	-0.127	-1.801	0.073	0.835	1.198
ITR	-0.001	0.001	-0.064	-0.980	0.328	0.984	1.016

หมายเหตุ : ค่าสำคัญทางสถิติ R = 0.135 ค่า R² = 0.018 ค่า Adjusted R Square = 0.006 ค่า Durbin-Watson = 1.718, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ดังตารางที่ 5 สรุปผลได้ดังนี้ อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้ และอัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือไม่มีอิทธิพลเชิงบวกกับอัตราเงินปันผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 6 แสดงผลการหาความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารหนี้สินกับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตราการจ่ายเงินปันผล

Model	Coefficients					Collinearity	
	B	SE	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	69.027	9.548		7.229	0.000		
DEBT	-49.792	20.419	-0.157	-2.438	0.015*	0.990	1.010
TIE	0.000	0.000	0.056	0.878	0.381	0.990	1.010

หมายเหตุ : ค่าสำคัญทางสถิติ R = 0.172 ค่า R² = 0.030 ค่า Adjusted R Square = 0.021 ค่า Durbin-Watson = 1.692, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ดังตารางที่ 6 สรุปผลได้ดังนี้ อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวมมีอิทธิพลเชิงลบกับอัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ยไม่มีอิทธิพลเชิงลบกับอัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 7 แสดงผลการหาความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารหนี้สินกับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตราเงินปันผลตอบแทน

Model	Coefficients					Collinearity	
	B	SE	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	4.106	0.417		9.847	0.000		
DEBT	-3.722	0.892	-0.263	-4.175	0.000**	0.990	1.010
TIE	3.623	0.000	0.020	0.318	0.750	0.990	1.010

หมายเหตุ : ค่าสำคัญทางสถิติ $R = 0.266$ ค่า $R^2 = 0.071$ ค่า Adjusted R Square = 0.063 ค่า Durbin-Watson = 1.690, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ดังตารางที่ 7 สรุปผลได้ดังนี้ อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวมมีอิทธิพลเชิงลบกับอัตราเงินปันผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ยไม่มีอิทธิพลเชิงลบกับอัตราเงินปันผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 8 แสดงผลการหาความสัมพันธ์ของความสามารถในการทำกำไรกับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตราเงินปันผล

Model	Coefficients					Collinearity	
	B	SE	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	58.813	8.983		6.547	0.000		
GPM	-0.736	0.290	-0.178	-2.539	0.012*	0.814	1.229
OPM	1.019	0.396	0.256	2.571	0.011*	0.407	2.460
NPM	-0.129	0.398	-0.031	-0.324	0.746	0.428	2.334

หมายเหตุ : ค่าสำคัญทางสถิติ $R = 0.227$ ค่า $R^2 = 0.051$ ค่า Adjusted R Square = 0.039 ค่า Durbin-Watson = 1.793, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ดังตารางที่ 8 สรุปผลได้ดังนี้ อัตรากำไรขั้นต้นมีอิทธิพลเชิงลบกับอัตราเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอัตรากำไรจากการดำเนินงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับอัตราเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอัตรากำไรสุทธิไม่มีอิทธิพลเชิงบวกกับอัตราเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 9 แสดงผลการหาความสัมพันธ์ของความสามารถในการทำกำไรกับการจ่ายเงินปันผลวัดค่าจากอัตราเงินปันผลตอบแทน

Model	Coefficients					Collinearity	
	B	SE	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.404	0.409		5.874	0.000		
GPM	-0.005	0.013	-0.025	-0.353	0.724	0.814	1.229
OPM	0.019	0.018	0.110	1.079	0.282	0.407	2.460
NPM	0.001	0.018	0.003	0.035	0.972	0.428	2.334

หมายเหตุ : ค่าสำคัญทางสถิติ $R = 0.104$ ค่า $R^2 = 0.011$ ค่า Adjusted R Square = -0.002 ค่า Durbin-Watson = 1.782, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ดังตารางที่ 9 สรุปผลได้ดังนี้ อัตรากำไรขั้นต้น อัตรากำไรจากการดำเนินงาน และอัตรากำไรสุทธิไม่มีอิทธิพลเชิงบวกกับอัตราเงินปันผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 9





อภิปรายผล

1. ความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ พบว่า ทั้งอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้ และอัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกกับอัตราเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรติชา อินทาบัจ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่กำหนดการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ พบว่า อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมไม่มีความสัมพันธ์กับการจ่ายเงินปันผล อาจเป็นไปได้ว่า แม้กิจการจะมีความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ แต่ไม่มีการส่งผลตอบแทนนโยบายการจ่ายเงินปันผลของกิจการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนัส หัสกุล (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องอัตราส่วนทางการเงินที่ส่งผลต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน และอัตราการจ่ายเงินปันผลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100 ที่พบว่า อัตราส่วนหมุนเวียนสินทรัพย์รวมไม่ส่งผลต่ออัตราการจ่ายเงินปันผล อาจเนื่องมาจาก ถึงกิจการจะมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์รวมที่กิจการมีอยู่ แต่อาจไม่ส่งผลตอบแทนนโยบายการจ่ายเงินปันผลของกิจการ อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราเงินปันผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญ

2. ความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารหนี้สินที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ พบว่า อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวมมีอิทธิพลเชิงลบกับอัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา อภิชัยมงคล, มนัส หัสกุล, ปาลิตา นิมมณี (2560) ที่พบว่า อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์รวมมีอิทธิพลเชิงลบกับอัตราเงินปันผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลิตา นิมมณี (2560) พบว่าอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ยไม่มีอิทธิพลเชิงลบกับอัตราการจ่ายเงินปันผล และอัตราเงินปันผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความสัมพันธ์ของความสามารถในการทำกำไรที่ส่งผลต่อเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ พบว่า อัตรากำไรขั้นต้นมีอิทธิพลเชิงลบกับอัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรพงษ์ กรรณิกา, สิริสุดา เนียมมาก (2556) และอัตรากำไรจากการดำเนินงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับอัตราการจ่ายเงินปันผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริสุดา เนียมมาก (2556) ในขณะที่อัตรากำไรสุทธิไม่มีอิทธิพลเชิงบวกกับอัตราการจ่ายเงินปันผล และอัตราเงินปันผลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้



1. ผลการวิจัยนี้ทำให้เห็นว่าการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์การจ่ายเงินปันผลอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ ผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปใช้จึงจำเป็นต้องพิจารณาดัชนีชี้ภาวะเศรษฐกิจอื่นๆ รวมทั้งนโยบายทางเศรษฐกิจของรัฐบาล เป็นต้น เนื่องจากการจ่ายเงินปันผลขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อการก่อนการนำไปใช้ในการตัดสินใจของนักลงทุน

2. แม้ผลการวิจัยนี้จะพบว่า ตัวแปรอิสระบางประเภทไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการจ่ายเงินปันผล และอัตราเงินปันผลตอบแทนในการวิจัยในครั้งนี้ ก็ไม่ควรประเมินว่าตัวแปรอิสระดังกล่าวนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการจ่ายเงินปันผล และอัตราเงินปันผลตอบแทน

3. สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการศึกษาต่อยอดสำหรับผู้ที่มีความสนใจและสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนต่อไปได้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะทำการศึกษาโดยใช้กลุ่มบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ดัชนีอื่นๆ เช่น กลุ่มดัชนีราคา SET High Dividend 30 Index (SETHD) ที่รวมกลุ่มหลักทรัพย์มีสภาพคล่องสูงอย่างสม่ำเสมอ และมีอัตราผลตอบแทนจากเงินปันผลสูงและต่อเนื่อง

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะใช้ตัวแปรอิสระด้านอื่นๆ ในการทำการศึกษา เช่น อัตราส่วนกระแสเงินสด อัตราส่วนสภาพคล่อง รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยอื่น เช่น ภาวะทางเศรษฐกิจ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดอัตราการจ่ายเงินปันผล และอัตราเงินปันผลตอบแทน

3. งานวิจัยในอนาคตอาจขยายระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มากขึ้น เช่น 5 ปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากพอจะทำให้ผลวิเคราะห์มีความแม่นยำมากขึ้นกว่าเดิม

เอกสารอ้างอิง

จิราภรณ์ สีทอง. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรของบริษัทกับอัตราการจ่ายเงินปันผลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (งานนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐธินา วุฒิอำพล. (2560). อัตราการจ่ายเงินปันผลกับโอกาสในการเติบโตของบริษัท. (การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการเงิน). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธีรกานต์ เหมือนใจ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพกำไร และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกำไรกับการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีรพงษ์ กรรณิกา. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหุ้นและอัตราเงินปันผลตอบแทนของกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมอาหารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.



- ปาไลตา นิมมณี. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออัตราการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มของประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนัส หัสกุล. (2564). อัตราส่วนทางการเงินที่ส่งผลต่ออัตราเงินปันผลตอบแทนและอัตราการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่ม SET 100. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สิริสุดา เนียมนาค. (2556). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเงินปันผลกับความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุพัตรา อภิชัยมงคล. (2565). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเงินปันผลกับอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร และอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ กลุ่มประกันภัยและประกันชีวิต (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- อรทิชา อินทาปัจ. (2559). ปัจจัยที่กำหนดการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



สภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและ
สภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร
ผลตอบแทนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค
Liquidity and Debt Management Ability Affect Profitability and Returns of
Companies Listed in the Stock Exchange of Thailand Resource Industry Group
Energy and Utilities Sector

วิจิตา สวนมะลิ¹ และ ดารณี เอื้อชนะจิต²

Wichita Suanmali¹ and Daranee Uachanachit²

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม^{1,2}

School of Accountancy, Sripatum University, Thailand^{1,2}

E-mail: wichita.sua@spumail.net¹

Received: July 17, 2023

Revised: December 31, 2023

Accepted: December 31, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพคล่องประกอบด้วยอัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราส่วน
ทุนหมุนเวียนเร็วและอัตราส่วนเงินสดที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ประกอบด้วยอัตรา
ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้นและอัตรากำไรสุทธิ 2) ความสามารถบริหาร
หนี้สินประกอบด้วยอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถใน
การทำกำไร ประกอบด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้นและอัตรากำไร
สุทธิ 3) การบริหารสภาพคล่องประกอบด้วยอัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วและอัตราส่วน
เงินสดที่ส่งผลกระทบต่อผลตอบแทน ประกอบด้วยราคาหุ้นและอัตราเงินปันผลตอบแทน 4) ความสามารถ
บริหารหนี้สินประกอบด้วยอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนที่ส่งผลกระทบต่อผลตอบแทน
ประกอบด้วยราคาหุ้นและอัตราเงินปันผลตอบแทน ประชากรได้แก่ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค จำนวน 67 แห่ง ใช้
วิธีการเลือกแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐานค่าสูงสุด และ
ค่ามัธยฐานค่าต่ำสุด การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร
หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค มีสภาพคล่อง ความสามารถในการบริหารหนี้สิน และความสามารถใน
การทำกำไร สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารสภาพ
คล่อง ความสามารถในการบริหารหนี้สิน ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสามารถในการทำกำไรของกลุ่ม
อุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภค รวมถึงการบริหารสภาพคล่อง และความสามารถบริหารหนี้สินได้



ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลตอบแทนของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภค อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สภาพคล่อง, ความสามารถบริหารหนี้สิน, ความสามารถในการทำกำไร, ผลตอบแทน

Abstract

This research aims to study: 1) the liquidity ratios, including the current ratio, quick ratio, and cash ratio, and their impact on profitability, including asset turnover ratio, equity return ratio, and net profit margin. 2) the debt management capabilities, including the debt-to-asset ratio and debt-to-equity ratio, and their impact on profitability, including asset turnover ratio, equity return ratio, and net profit margin. 3) the management of liquidity ratios, including the current ratio, quick ratio, and cash ratio, and their impact on returns, including stock price and dividend yield. 4) the debt management capabilities, including the debt-to-asset ratio and debt-to-equity ratio, and their impact on returns, including stock price and dividend yield. The population used in this research consists of 67 registered companies in the Energy and Utilities sector of the Stock Exchange of Thailand. The research methodology employed purposive sampling. The statistical techniques used for analysis include mean, standard deviation, maximum value, minimum value, correlation coefficient analysis, and multiple regression analysis.

Research findings revealed that the quick ratio (QR_t) indicates that companies registered in the Energy and Utilities sector of the Stock Exchange of Thailand have the potential to maintain efficient liquidity ratios. As for hypothesis testing, it was found that effective liquidity management and debt management positively impact the profitability of the Energy and Utilities sector. Additionally, effective liquidity management and debt management have a positive influence on the returns of the Energy and Utilities sector. These results are statistically significant at a level of 0.05.

Keywords: Liquidity, Debt Management, Capability Profitability, Returns

บทนำ

ตลาดหลักทรัพย์ของกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคยังคงมีความสำคัญอย่างมาก สอดคล้องกับในต่างประเทศที่ Rahman, Akhter, Shamsuddoha (2019) ระบุว่าอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคในประเทศบังกลาเทศมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากพลังงานเป็น



ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตและพัฒนาของเศรษฐกิจ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภค และโอกาสการลงทุนในอนาคต โดยเน้นไปที่พลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียน ที่มุ่งเน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจในระยะยาว ยังสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างงานและพัฒนาความสามารถของแรงงานในประเทศได้ สอดคล้องกับในประเทศไทยที่ พรประภา, (2562) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าในปัจจุบันอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคยังคงเป็นส่วนสำคัญของเศรษฐกิจและการพัฒนาของประเทศไทย โดยเฉพาะอุตสาหกรรมพลังงานซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาทุกด้าน ดังนั้นการพัฒนาและการลงทุนในอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศไทยในอนาคต นอกจากนี้ Sirirach, (2021) ยังพบว่าการลงทุนในหลักทรัพย์ของสายงานพลังงานและสาธารณูปโภคในปัจจุบันมีอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่าหลักทรัพย์ในสายงานอื่น ๆ ในตลาดหลักทรัพย์ไทย ซึ่งสามารถสร้างกำไรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในประเทศไทย ผลวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการลงทุนในสายงานพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์ไทยในการส่งเสริมการเติบโตของตลาดและสร้างกำไรสูงสุดในระยะยาว และยังเป็นการสนับสนุนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยด้วยดัชนีความเจริญที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยมีผลกระทบต่อการพัฒนาและเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมและธุรกิจสายงานพลังงานและสาธารณูปโภค

ความสามารถบริหารหนี้สิน (Debt management ability) ของบริษัทในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย เป็นอัตราส่วนที่วัดความสามารถในการชำระหนี้สินของบริษัท โดยเปรียบเทียบระหว่างหนี้สินทั้งหมดของบริษัทกับส่วนของเงินสดและเทียบเท่ารายได้ที่สามารถใช้ชำระหนี้สินได้ การมีค่าอัตราส่วนที่ต่ำแสดงว่าบริษัทมีความสามารถในการบริหารหนี้สินได้ดี เนื่องจากบริษัทมีเงินสดและรายได้ที่เพียงพอต่อการชำระหนี้สินและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน นอกจากนี้ การบริหารหนี้สินอย่างมีประสิทธิภาพยังสามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือและเสถียรภาพให้กับบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความน่าสนใจของนักลงทุนในการลงทุนในหุ้นของบริษัทดังกล่าวอีกด้วย อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ (Debt-to-Asset Ratio) และอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (Debt-to-Equity Ratio) เป็นตัวบ่งชี้ความสามารถในการจัดหาเงินทุนและการใช้หนี้สินในการเสริมสร้างทรัพย์สินของบริษัทในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย โดยอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ (Debt-to-Asset Ratio) เป็นอัตราส่วนที่วัดว่าบริษัทใช้หนี้สินเพื่อเสริมสร้างทรัพย์สินในระดับใด โดยการคำนวณจะเป็นการหารจำนวนหนี้สินทั้งหมดด้วยมูลค่าสินทรัพย์ทั้งหมดของบริษัท อัตราส่วนที่ต่ำแสดงว่าบริษัทใช้หนี้สินน้อยในการเสริมสร้างทรัพย์สิน และมีความเสี่ยงน้อยในการสูญเสียทรัพย์สินจากการล้มละลาย ส่วนอัตราส่วนที่สูงแสดงว่าบริษัทมีการใช้หนี้สินเยอะในการเสริมสร้างทรัพย์สิน ซึ่งจะมีความเสี่ยงสูงในการสูญเสียทรัพย์สินจากการล้มละลาย

ความสามารถในการทำกำไรในด้านของตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทยในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคสามารถกล่าวได้ว่า ในปัจจุบันนี้ ธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคในประเทศไทยเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความสำคัญสูง เนื่องจากมีผลกระทบต่อการพัฒนาและเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งยังมีการลงทุนจากภาคเอกชนและภาครัฐเพื่อสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจในกลุ่มนี้อย่างต่อเนื่อง และตลาดหลักทรัพย์



ประเทศไทยในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคมีบริษัทใหญ่หลายแห่งที่มีศักยภาพในการทำกำไรสูง อีกทั้งในปัจจุบัน ตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทยในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคเป็นหนึ่งในกลุ่มหลักของตลาดหลักทรัพย์ที่มีผลประโยชน์ต่อการลงทุนของนักลงทุน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีความต้องการใช้พลังงานสูง อย่างเช่นช่วงฤดูร้อน เพราะเป็นเวลาที่บริษัทในกลุ่มธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคมีการใช้พลังงานมากขึ้น ในด้านของอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ การคำนวณอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย จะใช้ข้อมูลทางการเงินของบริษัทในกลุ่มนี้ เช่น กำไรสุทธิ มูลค่าสินทรัพย์รวม และหนี้สินรวม เพื่อคำนวณหาอัตราผลตอบแทนที่เกิดจากการลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทในกลุ่มนี้ ส่วนการคำนวณอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย เป็นไปได้หลากหลาย เนื่องจากมีบริษัทในกลุ่มนี้ที่มีการเติบโตและมีกำไรสูงมาก ในขณะที่บริษัทอื่นๆ ก็อาจจะมียกไร้น้อยหรือเสียด้วย ดังนั้น อัตราผลตอบแทนจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัย เช่น แนวโน้มของตลาดพลังงานและสาธารณูปโภค ภาวะเศรษฐกิจ ความสามารถในการบริหารจัดการของบริษัท เป็นต้น ในด้านของอัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้นในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย จะขึ้นอยู่กับกำไรสุทธิและปันผลประกอบการของบริษัท และอัตราประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงรายได้และกำไรของบริษัทในแต่ละปี โดยปันผลสุทธิคือจำนวนเงินที่บริษัทได้แบ่งจ่ายให้กับผู้ถือหุ้นหลังจากหักค่าใช้จ่ายและภาษีออกแล้ว ส่วนราคาหุ้นเฉลี่ยของปีคือราคาเฉลี่ยของหุ้นของบริษัทในช่วงเวลาที่เรียกว่าปีบัญชี อัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้นในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย อาจแตกต่างกันไปในแต่ละบริษัทขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัย เช่น อัตราผลตอบแทนของปีก่อนหน้า แนวโน้มของตลาด ภาวะเศรษฐกิจ การจัดการและกำลังการค้าของบริษัท เป็นต้น และด้านอัตรากำไรสุทธิ เป็นจำนวนเงินที่บริษัทได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและภาษี ส่วนรายได้รวมคือรายได้ทั้งหมดที่บริษัทได้รับในระยะเวลาหนึ่งการคำนวณอัตรากำไรสุทธิจะช่วยให้ผู้ลงทุนสามารถประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทได้ว่ามีกำไรหรือขาดทุน ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนในหุ้นของบริษัทนั้นๆ อัตรากำไรสุทธิในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทยอาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบริษัท ขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการและธุรกิจของบริษัท ภาวะเศรษฐกิจ และแนวโน้มของตลาดในช่วงเวลานั้นๆ การดูอัตรากำไรสุทธินั้นจะเป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์ผลประกอบการของบริษัทที่สำคัญในการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน

ผลตอบแทน กล่าวคือ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านราคาหุ้นปัจจุบัน เป็นราคาล่าสุดของหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย ราคาหุ้นเริ่มต้นคือราคาล่าสุดของหุ้นในวันที่เริ่มลงทุน และเงินปันผลคือจำนวนเงินที่บริษัทจ่ายให้ผู้ถือหุ้นเป็นเงินปันผลในแต่ละปี ผลตอบแทนจะช่วยให้ผู้ลงทุนประเมินผลการลงทุนในหุ้นของบริษัทนั้นๆ ได้ว่ามีผลตอบแทนสูงหรือต่ำ ซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจว่าจะซื้อหุ้นหรือขายหุ้นของบริษัทนั้นๆ นอกจากนี้ผลตอบแทนยังสามารถใช้เป็นตัวบ่งชี้ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลตอบแทนของหุ้นในกลุ่มธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทย และช่วยให้ผู้ลงทุนปรับกลยุทธ์การลงทุนให้เหมาะสมได้ ในส่วนของราคาหุ้น ในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทยในหมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค จะขึ้นอยู่กับความเชื่อของนักลงทุนในตลาดว่าบริษัทในกลุ่มนี้มีศักยภาพและมีโอกาสในการเติบโตต่อไป รวมถึงสถานการณ์

เศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการลงทุนในกลุ่มนี้ด้วย นอกจากนี้ ความสามารถในการผลิตพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่มีผลต่อราคาหุ้นในกลุ่มนี้ด้วย

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นแล้วนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพคล่องที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร เพื่อศึกษาความสามารถบริหารหนี้สินที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ศึกษาสภาพคล่องที่ส่งผลกระทบต่อผลตอบแทน และศึกษาความสามารถบริหารหนี้สินที่ส่งผลกระทบต่อผลตอบแทน ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค โดยตั้งสมมุติฐานการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลด้านการเงินการใช้ตัวเลขแสดงผลของตัวแปร เพื่ออธิบายและสรุปข้อมูลเบื้องต้น ประยุกต์ใช้วิเคราะห์ผลกระทบของการลงทุนในหุ้น แล้วหาความสัมพันธ์ของตัวแปรหลายตัวแปรด้วยวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multivariate regression) เพื่อทราบถึงนัยสำคัญทางสถิติความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ที่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อัตรากำไรสุทธิ (NPM) ราคาหุ้น (Price) และอัตราเงินปันผลตอบแทน (DY) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค แล้วสรุปผลการวิจัยเพื่อได้ทราบถึงข้อมูลและแนวทางที่สามารถปรับประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการให้สามารถทราบถึงผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทน ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค และนำไปใช้ประโยชน์ด้านการลงทุนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพคล่องประกอบด้วยอัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วและอัตราส่วนเงินสด ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ประกอบด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้นและอัตรากำไรสุทธิ
2. เพื่อศึกษาความสามารถบริหารหนี้สินประกอบด้วยอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ประกอบด้วยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้นและอัตรากำไรสุทธิ
3. เพื่อศึกษาการบริหารสภาพคล่องประกอบด้วยอัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วและอัตราส่วนเงินสด ที่ส่งผลกระทบต่อผลตอบแทน ประกอบด้วยราคาหุ้นและอัตราเงินปันผลตอบแทน
4. เพื่อศึกษาความสามารถบริหารหนี้สินประกอบด้วยอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน ที่ส่งผลกระทบต่อผลตอบแทน ประกอบด้วยราคาหุ้นและอัตราเงินปันผลตอบแทน

สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 การบริหารสภาพคล่องส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสามารถในการทำกำไรของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



สมมติฐานที่ 1.1 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

สมมติฐานที่ 1.2 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

สมมติฐานที่ 1.3 อัตราส่วนเงินสดส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

สมมติฐานที่ 1.4 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น

สมมติฐานที่ 1.5 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น

สมมติฐานที่ 1.6 อัตราส่วนเงินสดส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น

สมมติฐานที่ 1.7 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่ออัตรากำไรสุทธิ

สมมติฐานที่ 1.8 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วส่งผลกระทบต่ออัตรากำไรสุทธิ

สมมติฐานที่ 1.9 อัตราส่วนเงินสดส่งผลกระทบต่ออัตรากำไรสุทธิ

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

สมมติฐานที่ 2.2 อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

สมมติฐานที่ 2.3 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น

สมมติฐานที่ 2.4 อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น

สมมติฐานที่ 2.5 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่ออัตรากำไรสุทธิ

สมมติฐานที่ 2.6 อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนส่งผลกระทบต่ออัตรากำไรสุทธิ

สมมติฐานที่ 3 การบริหารสภาพคล่องส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3.1 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น

สมมติฐานที่ 3.2 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น

สมมติฐานที่ 3.3 อัตราส่วนเงินสดส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น

สมมติฐานที่ 3.4 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน

สมมติฐานที่ 3.5 อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วส่งผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน

สมมติฐานที่ 3.6 อัตราส่วนเงินสดส่งผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน



สมมติฐานที่ 4 ความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น

สมมติฐานที่ 4.2 อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น

สมมติฐานที่ 4.3 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน

สมมติฐานที่ 4.4 อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนส่งผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค จำนวน 67 แห่ง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่เป็นเฉพาะบริษัทที่มีหุ้นในประเทศไทย เพื่อให้ได้วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสภาพแวดล้อม และปัจจัยอิทธิพลต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามมีความคล้ายคลึงกัน โดยใช้ข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2562 – 2564

ตัวแปรที่ศึกษา การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาสภาพคล่องและอัตราส่วนหนี้สินที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนของกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ดังต่อไปนี้

- 1) สภาพคล่อง ประกอบด้วย อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (Current Ratio) อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว (Quick Ratio) และอัตราส่วนเงินสด (Cash Ratio)
- 2) ความสามารถบริหารหนี้สิน ประกอบด้วย อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ (Debt to Total Asset Ratio) และอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (Debt to Equity Ratio)
- 3) ความสามารถในการทำกำไร ประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด (Return on Assets: ROA) อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity: ROE) และอัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin)

- 4) ผลตอบแทน ประกอบด้วย ราคาหุ้น (Price) และ อัตราเงินปันผลตอบแทน (Dividend Yield)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทางการเงิน ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากงบแสดงฐานะการเงิน และงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้มีการเปิดเผยในเว็บไซต์ www.sec.or.th โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงข้อมูลราคาหุ้นและอัตราเงินปันผลตอบแทน ที่มีการเปิดเผยในเว็บไซต์ www.set.or.th ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่สุดโดยใช้ข้อมูล ระหว่างปีพ.ศ. 2562–2564 ซึ่งทางตลาดหลักทรัพย์กำหนดไว้ล่าสุด ได้จำนวนข้อมูลทั้งสิ้น 201 รายบริษัทรายปี

2. ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค เพื่อทำความเข้าใจลักษณะของกลุ่มธุรกิจ รวมถึง งานวิจัย วารสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และจากหน่วยงานของภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง



สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ สถิติที่ใช้เพื่ออธิบาย บรรยาย หรือสรุปลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลขที่เก็บรวบรวมมา ทำการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณหาค่าสูงสุด (Max) และคำนวณหาค่าต่ำสุด (Min) ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่อทดสอบในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระนั้น กำหนดให้ตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นมากเกินไป ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความสัมพันธ์ หากมีค่ามากกว่า 0.80 ให้แปลผลได้ว่าจะเกิดปัญหาจากการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก Multicollinearity (Field, 2000) ณ เกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถแปลความหมาย 5 ระดับแยกส่วน (Partial correlation coefficient) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือข้อมูลมากกว่า 2 ชุด โดยจะทำการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรทีละคู่ ถ้าค่า Pearson correlation มีค่ามากกว่า 0.7 ก็อาจจะถือได้ว่าตัวแปรอิสระคู่ นั้น ๆ มีความสัมพันธ์กันมาก (มาสิฐฐา ศิริวรกุล, 2560)

3. ศึกษาข้อมูลงบการเงิน วิเคราะห์สภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทน โดยการ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multivariate regression) เพื่อหาผลกระทบของตัวแปรอิสระ ที่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อัตรากำไรสุทธิ (NPM) ราคาหุ้น (Price) และอัตราเงินปันผลตอบแทน (DY) ของบริษัทที่จดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

จากการที่ผู้วิจัยได้มีการรวบรวมข้อมูลรายงานสภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพคล่องประกอบด้วยอัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็วและอัตราส่วนเงินสด ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ระหว่างปี 2562 – 2564 นั้น โดยได้มีการเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ www.set.or.th สามารถวิเคราะห์และสรุปจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้ดังต่อไปนี้

ด้านข้อมูลสภาพคล่อง

อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR_t) บางช่วงเวลามีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 0.25 เท่านั้น แสดงให้เห็นได้ว่าด้านสภาพคล่องไม่สามารถที่จะประเมินค่าได้หรือไม่ค่านั่นเอง มีค่าสูงสุด 8.62 เท่า ซึ่งอาจแสดงให้เห็นได้ว่า ณ ผลตอบแทนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค สามารถที่จะเป็นสภาพคล่องของอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 เท่า และมีการกระจายตัวโดยดูได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 2.15 เท่า การวิเคราะห์สภาพคล่องในการทำกำไรของบริษัท บ้างครั้งอาจไม่มีเงินทุนหมุนเวียนมาบริหารในบริษัทได้อย่างที่สมควรที่จะได้รับเกี่ยวกับกำไรที่บริษัทต้องได้รับในทุกปี

อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว (QR_t) บางช่วงเวลามีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 1.85 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าด้านสภาพคล่องสามารถที่จะประเมินค่าได้ แต่ว่าอาจจะมีการประเมินค่าที่ไม่ได้มากเท่าที่ทางบริษัทได้มีการตั้งเป้าไว้ มีค่าสูงสุด 6.32 เท่า ซึ่งอาจแสดงให้เห็นว่าทางบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค สามารถที่จะเป็นสภาพคล่องของอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยค่าเฉลี่ย 3.57 เท่า และมีการกระจายตัวโดยดูได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.69 เท่า

อัตราส่วนเงินสด (CH_t) บางช่วงเวลามีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 0.12 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าในตลาดขณะนั้น อัตราส่วนเงินสด ไม่สามารถที่จะประเมินค่าได้หรือว่ามีค่า มีค่าสูงสุด 0.68 เท่า นับได้ว่าการตลาดไม่ได้มีเงินสดมารองรับในการบริหารหนี้สินในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค โดยมีค่าเฉลี่ย 0.28 เท่า และมีการกระจายตัวโดยดูได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.222 เท่า

ด้านความสามารถบริหารหนี้สิน

อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ (DR_t) บางช่วงเวลามีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 1.24 เท่า มีค่าสูงสุด 1.59 เท่า แสดงให้เห็นได้ว่าทางบริษัทมีความสามารถที่จะบริหารสภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค โดยมีอัตราส่วนหนี้สินที่มีต่อสินทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 1.42 เท่า และการกระจายตัวโดยดูได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.17 เท่า

อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (DE_t) บางช่วงเวลามีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 0.11 เท่า มีค่าสูงสุด 0.98 เท่า แสดงให้เห็นได้ว่าทางบริษัทมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการใช้จ่ายหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีสภาพที่มีการคล่องตัวในการชดเชยหนี้ ซึ่งถือได้ว่ามีการใช้ต้นทุนที่มีระยะที่ค่อนข้างน้อยของการใช้สินให้แก่บริษัท โดยมีค่าเฉลี่ย 0.63 เท่า และการกระจายตัวโดยดูได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.22 เท่า

ด้านความสามารถในการทำกำไร

อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA_t) บางช่วงเวลามีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 2.32 เท่า มีค่าสูงสุด 2.81 เท่า แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการทำกำไรของทางบริษัท ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีสถานะสภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สิน โดยมีผลตอบแทนจากสินทรัพย์ที่สามารถทำกำไรได้อย่างมีประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ย 2.61 เท่า และการกระจายตัวโดยดูได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.06 เท่า

อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE_t) บางช่วงเวลามีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 0.00 เท่า มีค่าสูงสุด 0.10 เท่า แสดงให้เห็นว่าความสามารถในการทำกำไรเกี่ยวกับผลตอบแทนจากส่วนผู้ถือหุ้น ถือได้ว่ามีสภาพคล่องในการบริหารหนี้สิน มีค่าเฉลี่ย 0.06 เท่า และการกระจายตัวโดยดูได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.41 เท่า



อัตรากำไรสุทธิ (NPM_t) บางช่วงเวลามีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 1.23 เท่า มีค่าสูงสุด 1.47 เท่า แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มของกำไรสุทธิที่สามารถทำกำไรในการดำเนินงาน ถือได้ว่าการบริหารงานเกี่ยวกับสภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สิน โดยมีกำไรสุทธิที่สามารถทำกำไรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 1.35 เท่า และการกระจายตัวโดยดูจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.12 เท่า

ด้านผลตอบแทน

ราคาหุ้น (Price_t) บางช่วงเวลามีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 4.52 เท่า มีค่าสูงสุด 5.68 เท่า มีค่าเฉลี่ย 5.09 เท่า และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.58 เท่า ณ ขณะนั้นกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค มีความแตกต่างกันของราคาหุ้น หุ้นที่มีราคาต่ำและหุ้นที่มีราคาสูงกล่าวคือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความอ่อนไหวต่อข้อมูลของข่าวสาร ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทำให้ตัวหุ้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

อัตราเงินปันผลตอบแทน (DY_t) มีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 1.47 เท่า มีค่าสูงสุด 1.65 เท่า มีค่าเฉลี่ย 1.56 เท่า และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.08 เท่า ณ ขณะนั้นกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค มีการปันผลตอบแทนที่สามารถทำให้มีการสภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สินที่พอเหมาะต่อบริษัท

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน สภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) ดังนั้น ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลว่ามีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคของการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

	CR _t	QR _t	CH _t	DR _t	DE _t
CR _t	1	0.000	-0.367	0.032	0.000
QR _t		1	0.003	0.802	1.000
CH _t			1	0.003	0.000
DR _t				1	0.000
DE _t					1

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของตัวแปรอิสระ สภาพคล่องและความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากร หมวดธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรมีอยู่ระหว่าง 0.000 – 0.003 โดยค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีต่ำกว่า 0.8 แสดงให้เห็นได้ว่าข้อมูลนั้นไม่มีปัญหาที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูง ที่จะส่งผลกระทบต่อผลการทดสอบสมมติฐานการถอยพหุคูณ

ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การบริหารสภาพคล่องส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1.1 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 ตารางทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

R	R ²	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
0.315	0.099	0.039	7.148	0.000*

* นัยสำคัญ 0.05

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตามสมมติฐานที่ 1.1 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ดังที่ได้ข้อมูลที่มีการแสดงในตาราง ที่ 6 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = 0.099$) แสดงได้ว่า อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ได้ที่ร้อยละ 0.099

ผลจากการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ ดังนี้ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ($p < 0.05$) มีการส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 ตารางทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

R	R ²	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
0.351	0.083	-0.009	0.789	0.000*

* นัยสำคัญ 0.05

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตามสมมติฐานที่ 2.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ดังที่ได้ข้อมูลที่มีการแสดงในตาราง ที่ 16 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = 0.083$) แสดงได้ว่า อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ได้ที่ร้อยละ 0.083



ผลจากการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ ดังนี้ อัตราส่วนเงินสด ($p < 0.05$) มีการส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 การบริหารสภาพคล่องส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3.1 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 ตารางทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น

R	R ²	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
0.529	0.087	0.529	5.023	0.000*

* นัยสำคัญ 0.05

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตามสมมติฐาน 3.1 อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ดังที่ได้ข้อมูลที่มีการแสดงในตารางที่ 21 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = 0.087$) แสดงได้ว่า อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น ได้ที่ร้อยละ 0.087

ผลจากการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ ดังนี้ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน ($p < 0.05$) มีการส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 ตารางทดสอบสมมติฐานที่ 4.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น

R	R ²	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
0.361	0.091	0.003	0.021	0.000*

* นัยสำคัญระดับ 0.05

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตามสมมติฐาน 4.1 อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ดังที่ได้ข้อมูลที่มีการแสดงในตารางที่ 27 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = 0.091$) แสดงได้ว่า อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้น ได้ที่ร้อยละ 0.091

ผลจากการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ ดังนี้ อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ ($p < 0.05$) มีการส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อราคาหุ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารสภาพคล่องส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว อัตราส่วนเงินสด ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภเจตน์ จันทรสาส์น และฉันทกร จันทรสาส์น (2565) พบว่า อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมและอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (Quick Ratio) ในส่วนของความสามารถในการทำกำไรใช้ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมและอัตรากำไรสุทธิ (NPM) ผลการศึกษาพบว่า ทั้งอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วสูงขึ้น 1 เท่า จะทำให้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมของธุรกิจโรงแรมสูงขึ้นร้อยละ 1.305 และ 1.301 ตามลำดับ ขณะที่ทั้งอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนและอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วขึ้นนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับอัตรากำไรสุทธิแต่อย่างใด ซึ่งสภาพคล่องและความสามารถในการทำกำไรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

2. จากผลการวิจัย พบว่า ความสามารถในการบริหารหนี้สินส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญภัท คักดาเดชาเรืองศรี. (2559) พบว่า อัตราส่วนทางการเงินมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์มากที่สุด คืออัตราส่วนราคาต่อกำไร โดยมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในทุกบริษัท รองลงมาคืออัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์จำนวน 4 บริษัท อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนมีความสัมพันธ์กับราคาตลาดหลักทรัพย์จำนวน 2 บริษัท อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์จำนวน 1 บริษัท และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นไม่มีความสัมพันธ์กับราคาตลาดหลักทรัพย์ในบริษัทใดเลย

3. จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารสภาพคล่องส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภคที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว อัตราส่วนเงินสด ที่ส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นและอัตราเงินปันผลตอบแทน ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวัช จันทรโชติ (2559) พบว่า อัตราส่วนทางการเงิน 7 อัตราส่วนมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร โดยอัตรากำไรหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ (Inventory Turnover)



ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิเช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารทางการเงินในกลุ่มธุรกิจที่สนใจ เฉพาะเจาะจงเพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่าง ข้อเด่น ข้อด้อยของหุ้นในกลุ่มอุตสาหกรรมนั้นและนำผลมา วิเคราะห์ประกอบกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ

2. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นตลาดที่มีประสิทธิภาพของตลาดในระดับที่ต่ำ (Week Form Efficiency) ข้อมูลในอดีตไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าหุ้นในอนาคต อดีตและอนาคตเป็นอิสระต่อกันโดยสิ้นเชิง กล่าวคือ หลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความอ่อนไหวต่อข้อมูลข่าวสาร ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล ข่าวสารเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพ ทำให้มูลค่าหุ้นมีความเปลี่ยนแปลงขึ้นลงตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้อาจ จำเป็นต้องอธิบายถึงสภาพสถานการณ์แวดล้อมที่ส่งผลต่อการประเมินมูลค่าหุ้นด้วย

3. แม้ผลการวิจัยจะพบว่า ตัวแปรอิสระบางประเภทไม่มีความสัมพันธ์กับการประเมินมูลค่าหุ้นในการ วิจัยในครั้งนี้ ก็ไม่ควรประเมินว่าตัวแปรอิสระดังกล่าวนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับการประเมินมูลค่าหุ้น เนื่องจาก การทบทวนวรรณกรรมในอดีตพบว่า ตัวแปรอิสระที่สนับสนุนสมมติฐานของงานวิจัยหนึ่งอาจไม่สนับสนุน สมมติฐานของอีกงานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ธัญญภัทท์ ศักดาเดชาเรืองศรี. (2559). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและ ราคา หลักทรัพย์ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการทางการแพทย์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (การค้นคว้า อิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรประภา ศุภมงคล, สิริวัฒน์ ช่วยเลิศ, และณัฐพล ธนวิชัย. (2562). *อุตสาหกรรมพลังงานและสาธารณูปโภค ประเทศไทยยังคงมีความสำคัญอย่างมาก. วารสารพลังงานและสิ่งแวดล้อม, 13(1), 91-101.*
- ศิวัช จันทร์โชติ (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์กรณีศึกษา:กลุ่มเกษตร และอุตสาหกรรมอาหารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศุภเจตน์ จันทรสาส์น, ธันยกร จันทรสาส์น. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพคล่องและความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจโรงแรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารปัญญา ภิวัฒน์, 14(2), 57-72.*
- Limsarun, P., & Jiraporn, P. (2019). The impact of the stock market on new Thai energy firms. *Energy Reports, 5, 1-6.*

การบริหารจัดการแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่เวทีโลก

Management of the Tourism Industry Development Plan to the World Stage

สมใจ ตุงกู¹ และ มณีกัญญา นากามัทสึ²
Somjai Tungkoo¹ and Maneekanya Nagamatsu²
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์^{1,2}
Southeast Asia University, Thailand^{1,2}
Email: tungkoonaf@gmail.com¹

Received: October 14, 2023

Revised: December 27, 2023

Accepted: December 30, 2023

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นรายได้สำคัญอันดับต้นของประเทศที่มีต้นทุนน้อยกว่าอุตสาหกรรมอื่นด้วยการท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม อาหาร ชีวิตความเป็นอยู่ของเจ้าของถิ่นที่ชวนเชิญนักท่องเที่ยวให้มาเยือน ประเด็นสำคัญคือการบริหารจัดการในการวางแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องและจริงจังโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่แล้วให้คุ้มค่า ในการนี้ควรมีจังหวัดที่เป็นโครงการนำร่อง โดยบทความนี้มีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นในการส่งเสริมแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจะขอนำเสนอจังหวัดภูเก็ตเพื่อยกระดับสู่มาตรฐานสากลเป็นโครงการนำร่อง เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวอันดับ 1 ของประเทศ โดยแผนพัฒนาที่สำคัญได้แก่ การพัฒนาสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การคมนาคมทั้งทางบก ทางเรือ ทางอากาศ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยทุกระบบมาใช้ทั้งทางด้านอารยสถาปัตย์กรรม ระบบการสื่อสาร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว การสร้างจิตสำนึก การให้บริการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุกอาชีพ การจัดการอำนวยความสะดวกเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวตามมาตรฐานสากลเป็นต้น แผนการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนี้เป็นภาพรวมที่ทุกจังหวัดสามารถนำไปปรับใช้ตามเอกลักษณ์และความพร้อม หากทุกจังหวัดสามารถดำเนินการได้ การท่องเที่ยวประเทศไทยจะก้าวสู่เวทีโลกได้อย่างเต็มภาคภูมิ

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว, อุตสาหกรรมท่องเที่ยว, แผนพัฒนา

Abstract

The tourism industry is considered the country's top source of income, with lower costs than other industries. Tourism has essential raw materials, namely natural resources, culture, food, and the residents' livelihoods that invite tourists to visit. The critical issue is



management in planning the development of the tourism industry to be concrete, severe, and continuous by making worthwhile use of existing resources. In this regard, there should be provinces that are pilot projects. This article focuses on promoting the tourism industry development plan, which will be presented to Phuket Province to raise it to international standards as a pilot project. Because Phuket is the province with the number 1 tourism income in the country, essential development plans include Developing public utilities, transportation on land, ships, and air, using modern technology and innovation in all civilized and architectural systems. Communication system safety of life and property of tourists creating consciousness Providing services of those involved in providing services to tourists of all professions. Facilitation management to impress tourists according to international standards, etc. This tourism industry development plan is an overview that every province can adapt according to its uniqueness and readiness. If every region can do this, Thailand tourism will proudly step onto the world stage.

Keywords: Tourism, Tourism Industry, Development Plan

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับเป็นรายได้หลักของเศรษฐกิจของประเทศโดยคาดว่าจะรายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2566 จะเติบโตในอัตราเร่งอีก 1 ล้านล้านบาท พุ่งแตะ 2.25 ล้านล้านบาท (ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี, 2566) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็นกลไกที่สำคัญในการผลักดันเศรษฐกิจของประเทศไทย ในปี ค.ศ. 2023 นี้ U.S. News จัดอันดับประเทศที่ดีที่สุดในโลก “ประเทศสวิตเซอร์แลนด์” ได้เป็นอันดับที่ 1 สำหรับประเทศไทยได้เป็นอันดับที่ 29 และเป็นอันดับที่ 5 ของเอเชียที่ได้รับการยกย่องว่ามีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศมากที่สุดในโลกโดยได้รับคำชื่นชมว่าเป็นดินแดนแห่งรอยยิ้ม ลิ้มรสอาหารอร่อยเลิศเพลิดเพลินกับมิตรภาพที่น่าจดจำ





ภาพ 1 รายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2566

ที่มา: ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี. <https://www.ttbbank.com/th/newsroom/analytics>

จากการที่ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับยอดเยี่ยมแสดงให้เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวได้มีการเพิ่มสมรรถนะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจนเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวทั่วโลก อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญต่อการเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นระบบอย่างต่อเนื่องเพราะรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสามารถสร้างงานให้กับประชาชน ตั้งแต่ระดับเมืองจนถึงท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่โลก ที่จะต้องสร้างมาตรฐานการท่องเที่ยวให้เป็นมาตรฐานสากลเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและรองรับความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืน

ความหมายของการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

องค์การสหประชาชาติได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้นที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี เมื่อปี ค.ศ. 1963 ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวว่า “การเดินทางเพื่อความบันเทิงหรือความสนใจ เยี่ยมญาติหรือการไปร่วมประชุม แต่ไม่ใช่เพื่อการไปประกอบอาชีพเป็นหลักฐานหรือไม่พำนักอยู่เป็นถาวร” (องค์การสหประชาชาติ, 2506)

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: W.T.O.) การท่องเที่ยวหมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปีติดต่อกัน) เดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนติดต่อดูธรรมชาติและวัตถุประสงคใด ๆ ก็ตาม แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

การท่องเที่ยวมีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ (World Tourism Organization (UNWTO), 2002)



1. องค์ประกอบการท่องเที่ยวมี 2 ลักษณะคือการเดินทางสู่จุดหมาย และการหยุดพักประกอบกิจกรรม ณ จุดหมายนั้น

2. การเคลื่อนย้ายที่เกิดจากการเคลื่อนที่ของมนุษย์สู่ที่หมายต่างๆ รวมทั้งการหยุดพัก ณ ที่เหล่านั้น

3. การเดินทางสู่จุดหมายนั้นเป็นการเดินทางชั่วคราวระยะสั้นๆโดยมีความตั้งใจว่าจะกลับภายใน 3-4 วัน หรือ 3-4 สัปดาห์ หรือ 3-4 เดือน ความตั้งใจในการเยือนจุดหมายปลายทางมิได้เป็นไปเพื่อเป็นหลักแหล่งหรือเพื่อประกอบอาชีพ การท่องเที่ยวจึงเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการได้แก่

3.1 การเดินทางชั่วคราว

3.2 ไม่เป็นการเดินทางไปประกอบอาชีพ

3.3 เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ

4. การเดินทางและการหยุดพักเกิดขึ้นนอกภูมิลำเนาและที่ทำงาน การท่องเที่ยวเป็นปัจจัยให้เกิดกิจกรรม ซึ่งมีความแตกต่างจากกิจกรรมของท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวเดินทางผ่านและแวะพัก

“อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” ตามความหมายในพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 หมายความว่า อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักรโดยมีค่าตอบแทนและหมายรวมถึงนักท่องเที่ยว (พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522) ได้แก่ 1) ธุรกิจนำเที่ยว 2) ธุรกิจโรงแรม 3) ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับ 4) ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้า และ 5) ธุรกิจกีฬา

องค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว

Mill and Morrison (1992: 263) แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยวในแง่ของความสวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกที่น่าประทับใจในที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก หรือบริการอื่นๆ ปัจจัยพื้นฐานด้านระบบสื่อสารและสาธารณูปโภค การคมนาคม และการต้อนรับ

McIntosh และ Goeldner (1986: 200) สถานที่ท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ พื้นฐานของระบบการคมนาคม สิ่งอำนวยความสะดวก การต้อนรับที่เป็นมิตรและทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

Bhatia (1986) (อ้างใน Chamdermpadejsuk, Amponstira, & Walsh. (2019) กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยวที่จะต้องประกอบด้วย

1. แหล่งท่องเที่ยวถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางดังกล่าว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เช่น โบราณสถาน โครงสร้างทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญ เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทิวทัศน์ ได้แก่ พืช สัตว์ทะเล ภูเขา สวนสาธารณะ เทศกาลต่างๆ เป็นต้น ทั้งนิทรรศการ นิทรรศการศิลปะ ดนตรี และประเพณี

2. สิ่งอำนวยความสะดวกถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวและเป็นส่วนหนึ่งของแหล่งท่องเที่ยวที่น่าดึงดูดใจของโรงแรม สถานบันเทิง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสนันทนาการ รวมถึงการเข้าถึงสถานที่ที่รวดเร็ว ปลอดภัย และสะดวกยิ่งขึ้น ดังนั้น การก่อสร้างปัจจัยพื้นฐาน (โครงสร้างพื้นฐาน) อาทิเช่น การบริหาร

จัดการระบบขนส่ง ระบบสื่อสาร สาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้าและน้ำประปา มีความสำคัญมากในสถานที่ท่องเที่ยว (Collier and Harraway)

3. การเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว การเข้าถึงเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงจุดสนใจรวมถึงการคมนาคมขนส่ง การคมนาคมประกอบด้วยเส้นทาง ยานพาหนะ สถานีและผู้ประกอบการขนส่งซึ่งต้องสะดวกและสามารถนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่น่าสนใจอื่น ๆ ได้ หากแหล่งท่องเที่ยวใดไปไม่ถึงแหล่งท่องเที่ยวจะทำให้ลดมูลค่าลง ตรงกันข้ามกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีการเดินทางสะดวกสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น



ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, (2562)

รูปแบบการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (United Nations World Tourism Organization (UNWTO), 1997) ได้มีการกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวเป็น 3 รูปแบบหลัก ดังนี้

1. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural Based Tourism) ได้แก่

1.1 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) คือการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่ท้องถิ่นมีส่วนร่วม

1.2 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล (Marine ecotourism) คือการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น โดยมีการจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น

1.3 การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา (Geo-Tourism) คือการท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีลักษณะทางธรณีวิทยา เช่น ถ้ำหินงอกหินย้อย ถ้ำน้ำลอด หน้าผา ลานหิน เพื่อดูความแตกต่างของภูมิทัศน์ที่เปลี่ยนแปลงของพื้นที่โลกและรับรู้เหตุผลทางวิทยาศาสตร์



1.4 การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro Tourism) คือการเดินทางท่องเที่ยวไปสถานที่ที่มีกิจกรรมการเกษตร เช่น สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์ ระบบวนเกษตร เป็นต้น เพื่อสัมผัสความสวยงามทางธรรมชาติ ได้รับความสดชื่นและเพลิดเพลินในกิจกรรม

1.5 การท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ (Astrological Tourism) คือการท่องเที่ยวไปยังสถานที่เพื่อชมปรากฏการณ์ทางดาราศาสตร์ตามเวลาที่กำหนด เช่น จันทรุปราคา สุริยุปราคา ดาวหาง และดาวตก เป็นต้น เพื่อดูและศึกษาปรากฏการณ์ของจักรวาล

2. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural Based Tourism) ได้แก่

2.1 การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical Tourism) คือการไปท่องเที่ยวยังสถานที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เพื่อซึมซับและได้ความรู้ความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์ของสถานที่นั้น บนพื้นฐานของสภาพแวดล้อมโดยท้องถิ่น

2.2 การท่องเที่ยวชมวัฒนธรรมและประเพณี (Cultural & Traditional Tourism) คือการไปท่องเที่ยวชมวัฒนธรรมและประเพณีที่ประชาชนในท้องถิ่นจัดขึ้น เพื่อรับความเพลิดเพลิน และได้รับประสบการณ์ใหม่ เพื่อความเข้าใจต่อสภาพสังคมและวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น โดยท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

2.3 การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท (Rural Tourism/Village Tourism) คือการท่องเที่ยวในชนบทที่มีวิถีชีวิตเฉพาะท้องถิ่น และมีความพิเศษในลักษณะโดดเด่น เพื่อรับชมและได้ความรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้านและความคิดสร้างสรรค์ผลงานวัฒนธรรมในท้องถิ่น

3. รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) ได้แก่

3.1 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) คือการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนและเรียนรู้การบำบัดสุขภาพกายใจ และได้รับความเพลิดเพลินและสุนทริยภาพ ในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มีความรู้ต่อการรักษาคุณค่า และคุณภาพชีวิตที่ดี การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนี้บางสถานที่อาจจัดรูปแบบเป็นการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพและความงาม (Health beauty and spa)

3.2 การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา (Edu-meditation Tourism) คือการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาหาความรู้ทางวิชาการ ค้นหาประสบการณ์และความรู้ใหม่ทั้งด้านความรู้และด้านศาสนา

3.3 การท่องเที่ยวเชิงศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย (Ethnic Tourism) คือการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาหาความรู้และเรียนรู้วิถีชีวิตของชนกลุ่มน้อย เช่น กะเหรี่ยง ไทโซ่ง ผู้ไท กูย จีนฮ่อ เป็นต้น

3.4 การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) คือ การเดินทางเพื่อเล่นกีฬาตามความชอบและความสนใจ เช่น ดำน้ำ กระดานโตคลื่น ตกปลา สนุกเกอร์ กอล์ฟ เป็นต้น

3.5 การท่องเที่ยวแบบผจญภัย (Adventure Travel) คือการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ทางธรรมชาติที่มีลักษณะเหมาะสมสำหรับการผจญภัย เพื่อความตื่นเต้นได้รับประสบการณ์ที่แปลกใหม่

3.6 การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ (Home Stay & Farm Stay) คือการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ครอบครัวในท้องถิ่น เพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมครอบครัว และได้รับประสบการณ์ที่แตกต่าง

3.7 การท่องเที่ยวเพื่อพำนักระยะยาว (Long Stay) คือ กลุ่มผู้ใช้ชีวิตในช่วงหลังเกษียณการ

ทำงานที่ต้องการมาผ่านนักและท่องเที่ยวในต่างประเทศในระยะยาวกว่าการท่องเที่ยวแบบปกติ

3.8 การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive Travel) คือกลุ่มลูกค้าบริษัทที่ประสบความสำเร็จในผลประกอบการตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย เป็นการให้รางวัลและจัดนำเที่ยวโดยทางบริษัทออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด

3.9 การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม (MICE - M=meeting/ I= incentive/ C=conference/ E=exhibition) เป็นการท่องเที่ยวของลูกค้าของผู้ที่จัดประชุม ประกอบด้วยการนำเที่ยวก่อนประชุม (Pre-tour) และการนำเที่ยวหลังประชุม (Post-tour) โดยการนำเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อบริการให้กับผู้เข้าร่วมประชุม โดยตรง หรือสำหรับผู้เข้าร่วมเดินทางกับผู้ประชุม ที่เป็นคู่สมรสอาจเป็นรายการท่องเที่ยววันเดียว หรือรายการเที่ยวพักค้างแรม 2 – 4 วัน โดยคิดราคาแบบเหมารวมค่าอาหารและบริการท่องเที่ยว

3.10 การท่องเที่ยวแบบผสมผสาน เป็นการคิดสรรรูปแบบการท่องเที่ยวในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งนำมาจัดรายการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้รับประสบการณ์และความแตกต่างระหว่างการเดินทาง เนื่องจากระยะเวลายาว 2 – 7 วันหรือมากกว่า เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเกษตร การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัย การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยาและประวัติศาสตร์ (การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและวัฒนธรรม เป็นต้น

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท Gee, Choy, and Makens. (1984) ได้อธิบายให้เห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับธุรกิจไว้ ดังนี้

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ที่พัก อาหาร การนำเที่ยว สถานบันเทิง และของที่ระลึก

2. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ งานด้านก่อสร้าง เช่นสร้างอาคารที่พัก ร้านอาหาร การผลิตสินค้าทางการเกษตร หรือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้เป็นเครื่องอุปโภคและบริโภคแก่นักท่องเที่ยวโดยผู้ประกอบการธุรกิจไม่ได้ขายหรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง

3. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งโดยตรงและทางอ้อมนี้เพื่อเป็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว โดยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (Travel Product) จะเป็นทั้งตัวสินค้าที่มีรูปลักษณ์ และการบริการที่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึกพึงพอใจหรือประทับใจ

กล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญของประเทศไทย ด้วยเหตุที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์รายได้อย่างมหาศาล ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่วัตถุดิบที่สำคัญในการผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว คือทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีอยู่แล้ว อันประกอบด้วย ด้านธรรมชาติทั้งทางน้ำ ทางบก วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี อาหาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่มีสิ้นเปลือง เพียงแต่จะต้องมีการบริหารจัดการวางแผนการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยการอนุรักษ์และพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยการจัดทำแผนพัฒนาอย่างมีระบบและต่อเนื่องตลอดไป



อย่างไรก็ดีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีข้อควรตระหนักอยู่บ้างบางประการที่อาจถือว่าเป็นประเด็นสำคัญหรืออาจถือได้ว่าเป็นจุดอ่อน ที่ไม่อาจควบคุมคุณภาพและการผลิตหรือการให้บริการได้ ซึ่งสถานการณ์ดังที่จะกล่าวนี้ไม่เฉพาะที่อาจเกิดขึ้นในประเทศไทยเท่านั้น แต่เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทั่วไปในประเทศอื่นๆได้เช่นกันคือ องค์ประกอบบางเรื่องที่เป็นปัจจัยที่ไม่อาจควบคุมได้ เช่นการเกิดภัยธรรมชาติ การจราจรที่คับคั่งในเขตเมืองใหญ่ อุบัติเหตุและอุบัติภัยต่างๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อที่ต้องควรระวังและให้ความสำคัญในการป้องกันให้มีอัตราเสี่ยงน้อยที่สุด

กรมการท่องเที่ยว สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ให้ความหมาย การท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานสากล (World Class) เมืองประกอบดังนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2542)

1. มีแหล่งท่องเที่ยวที่งดงาม ไม่อยู่ในสภาพเสื่อมโทรมหรือถูกทำลาย
2. คงประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม ดำรงเอกลักษณ์ของไทยไว้ให้ลือชื่อไปทั่วโลก
3. สิ่งแวดล้อมปลอดภัย
4. มีความปลอดภัยจากอาชญากรรม อุบัติเหตุและโรคภัยไข้เจ็บ
5. มีระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกในปริมาณที่เหมาะสม สะดวกและบริการที่มีคุณภาพ
6. มีการคมนาคมที่ติดต่อถึงกันได้ทุกระบบ
7. มีระบบโทรคมนาคมสาธารณะที่ติดต่อกับทั่วโลกได้ทุกเมืองท่องเที่ยวหลัก
8. คนไทยมีความพร้อมที่จะให้บริการในมาตรฐานสากลและมีส่วนร่วมอย่างสูงสุดในการได้รับสวัสดิการในมาตรฐานเดียวกัน

แผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่เวทีโลก

การจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่เวทีโลก มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะนับวันการท่องเที่ยวจะเป็นปัจจัยสำคัญในชีวิตของมนุษย์ เพราะมนุษย์มีความต้องการและแสวงหาที่พักผ่อนหย่อนใจเพื่อความสุขทางใจหรือเพื่อบำบัดสุขภาพกาย ความแปลกใหม่กับทัศนียภาพและบรรยากาศที่ไม่ซ้ำซากจำเจ การได้มีเวลาที่ได้สัมผัสความอบอุ่นจากธรรมชาติ เป็นต้น ประเทศต่างๆที่มีต้นทุนทางทรัพยากรธรรมชาติ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศที่มีต้นทุนในด้านทรัพยากรธรรมชาติที่งดงามและหลากหลายและเป็นที่รู้จักอยู่ในระดับสากล ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องและยั่งยืน โดยควรที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้แหล่งท่องเที่ยวทุกจังหวัดดำเนินการให้เป็น World Class สู่เวทีโลก แต่ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละเมืองท่องเที่ยวเป็นหลักในเบื้องต้นก่อนโดยควรเริ่มจากการมีจังหวัดนำร่อง ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ, พ.ศ. 2564 - 2565) พอสรุปได้ดังนี้

- การคัดเลือกเมืองแหล่งท่องเที่ยวศักยภาพสูงที่จะพัฒนาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวสู่เวทีโลก ที่สำคัญจะต้องดูจากความพร้อมและความต้องการขององค์กรในจังหวัด เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์กร

บริหารส่วนท้องถิ่น ชมรมอนุรักษ์และสภาพการค้าจังหวัด สภาอุตสาหกรรมจังหวัด ที่ประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน ที่มีความเข้าใจตรงกันร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาวในการดำเนินงานของเมืองนั้น ๆ ทั้งจะต้องมีการผสมผสานแผนคมนาคมและสาธารณูปโภค สาธารณูปการรวมไว้ด้วยกัน

- การจัดทำแผนผังเมืองสำหรับการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพได้มาตรฐานสากลดังเช่นเมืองท่องเที่ยวในต่างประเทศทั้งด้านอารยสถาปัตย์กรรม และการอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้านแก่นักท่องเที่ยว อาทิเช่น ทางขึ้นลง ทางลาด ความแข็งแรงของสะพานมาตรฐาน ความปลอดภัยในการใช้ยานพาหนะในแหล่งท่องเที่ยว ต่างๆต้องมีความแข็งแรงคงทน และได้รับการซ่อมบำรุงตลอดเวลาเพื่อที่จะนำไปสู่เวทีโลก

- จัดทำแผนและการปรับปรุงการคมนาคมทั้งทางบก เรือ อากาศ ให้เชื่อมต่อกันได้สะดวก มีความปลอดภัยสูง การออกแบบอำนวยความสะดวกในการขนย้ายสัมภาระของนักท่องเที่ยว การนำนวัตกรรมใหม่ทางด้านเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถช่วยตนเองได้มากที่สุด รวมทั้งต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ที่มีอาวุโส เด็ก คนพิการ

- พัฒนาบุคลากรในเมืองให้มีจิตบริการและพร้อมที่จะให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว เส้นทางโดยให้ปลูกจิตสำนึกในการเป็นประชาสัมพันธ์ของเมืองนั้น ๆ ด้วยรอยยิ้มและมิตรภาพ มารยาทที่ดีงาม อันจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

- พัฒนาด้านการสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีให้ทันสมัย โดยให้บริการไวไฟไม่มีค่าใช้จ่ายทั่วทั้งเมืองแก่นักท่องเที่ยว

- พัฒนาระบบการท่องเที่ยว ระบบข้อมูลให้ทันสมัย ระบบ Internet การสื่อสารทุกรูปแบบทั้งในและต่างประเทศที่เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็วโดยปราศจากอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ

- พัฒนามาตรฐานความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยต้องเป็นเมืองที่ปลอดภัยอาชญากรรม มีไฟสว่างไสวตลอดทั้งคืน มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา และเมื่อมีเหตุไม่พึงประสงค์จะได้รับความช่วยเหลือในทันที

- พัฒนาสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศที่ดี ลมสดชื่น ปลอดภัย ความสะอาดในด้านการให้บริการสถานที่ต่างๆ อาทิเช่น ห้องน้ำสาธารณะ ถนน ที่ทิ้งขยะ การจัดเก็บขยะที่เป็นระเบียบและมีมาตรฐานสูง

- พัฒนาให้เป็นเมืองปลอดภัยที่แผ่กระจายมาในทุกรูปแบบ

- พัฒนาสถานที่พักที่มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกทั้งด้านการให้บริการ อาหาร ด้านสุขภาพ เป็นต้น

- พัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว โดยมีการบริหารจัดการทรัพยากรในพื้นที่ เพื่อดำเนินการอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

- พัฒนาระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวให้มีความรู้ความเข้าใจภาพลักษณ์การท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวโดยให้เห็นคุณค่าและประทับใจในระหว่างท่องเที่ยว



- พัฒนาระดับขีดความสามารถให้บริการด้านการท่องเที่ยวทุกประเภท อาทิเช่น มัคคุเทศก์ พนักงานต้อนรับสถานที่พัก ผู้ให้บริการด้านการขนส่งทั้งทางบก เรือ อากาศ เป็นต้น ให้มีความพร้อมและศักยภาพในการเป็นผู้ให้บริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำอีก และโดยเฉพาะการรู้จักการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในทุกด้านและทุกโอกาส

จังหวัดภูเก็ตกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

โดยหลักการการบริหารจัดการการวางแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่เวทีโลก ควรจะดำเนินการได้ในทุกจังหวัด แผนพัฒนาดังกล่าวข้างต้นเป็นเสมือนหลักการสำคัญพื้นฐานที่ควรจัดอยู่ในแผนแต่การจัดทำให้ไปสู่จุดหมายที่จะประสบผลสัมฤทธิ์ได้อย่างแท้จริงนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอีกหลายประการ และการจัดทำแผนจำเป็นที่จะต้องลงรายละเอียดในแต่ละเรื่องที่เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสากล ซึ่งขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นขององค์กรที่เกี่ยวข้องแต่ละจังหวัดเป็นสิ่งสำคัญในการเป็นพลังขับเคลื่อนอย่างไ้ก็ตามแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่เวทีโลกมีความจำเป็นที่ต้องดำเนินการ ซึ่งในเบื้องต้นควรพิจารณาเลือกความพร้อมของจังหวัดและระดับจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจที่จะมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ตามที่รัฐบาลได้เปิดเผยข้อมูล เมื่อวันที่ 15 ธันวาคมพ.ศ. 2565 ณ ทำเนียบรัฐบาล ได้จัดลำดับจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงสุด 10 อันดับได้แก่ (thaipbs.or.th, 2565) 1.ภูเก็ต 127,927 ล้านบาท 2.ชลบุรี 13,283 ล้านบาท 3.สุราษฎร์ธานี 7,586 ล้านบาท 4.เชียงใหม่ 4,246 ล้านบาท 5.สงขลา 3,602 ล้านบาท 6.พังงา 2,582 ล้านบาท 7.เชียงราย 1,585 ล้านบาท 8.กระบี่ 1,408 ล้านบาท 9.ประจวบคีรีขันธ์ 854 ล้านบาท 10.หนองคาย 526 ล้านบาท และจากการวิเคราะห์ข้อมูลของ LH Bank ในปี 2566 ในภาพรวมช่วง 7 เดือนแรกของปี 2566 จำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศและอัตราการเข้าพักแรมของภูเก็ต เติบโตอยู่ที่ 79.3% ปรับดีขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี ก่อนที่อยู่ระดับ 35.4% สอดคล้องกับการฟื้นตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีการเติบโตที่ดีเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2565 แต่ยังคงถือว่าอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาด (ปี2562) โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ฟื้นตัวช้ากว่าที่คาดการณ์เนื่องจากปัญหาการชะลอตัวของเศรษฐกิจ จากผลกระทบของการล็อกดาวน์เป็นระยะเวลานาน ประกอบกับปัญหาฟองสบู่ภาคอสังหาริมทรัพย์ที่ยืดเยื้อและเริ่มลุกลามไปสู่ภาคการเงินจากการผิ่ฉ่นดชำระหนี้ของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์รายใหญ่ ซึ่งการชะลอตัวทางเศรษฐกิจกระทบต่อกำลังซื้อของนักท่องเที่ยวชาวจีนให้ลดลง (LH Bank, 2566)

จากการจัดลำดับดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าจังหวัดภูเก็ตมีรายได้จากนักท่องเที่ยวสูงสุด เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่มีความพร้อมในศักยภาพทุกด้านที่สามารถดำเนินการบริหารจัดการแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่เวทีโลก ด้วยเหตุที่จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่เป็นเกาะ มีต้นทุนแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับจากทรัพยากรธรรมชาติที่จัดสรรไว้ให้ มีหาดทรายที่สวยงาม ทะเลเจียบสงบ น้ำใสดูเพชรเม็ดงาม ในท้องทะเลนักท่องเที่ยวสามารถใกล้ชิดกับธรรมชาติและสัตว์น้ำได้ดั่งมีชีวิตที่ร่วมกัน ทั้งมีโรงแรม รีสอร์ท ที่ทันสมัยพร้อมการอำนวยความสะดวกในการให้บริการทุกรูปแบบแก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการช่วงเวลาผ่อนคลาย และอยู่กับบรรยากาศที่สวยงาม ราบเรียบ จังหวัดภูเก็ตจึงสมควรเป็นโครงการต้นแบบที่จะมีการ

บริหารจัดการวางแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่เวทีสากล ด้วยการจัดทำแผนยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่มาตรฐานสากลกลด ดังรูปแบบแผนที่ได้นำเสนอข้างต้นโดยรัฐจะต้องเข้ามาเป็นเจ้าภาพในการบริหารจัดการวางแผนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่เวทีสากล ร่วมกับหน่วยงานในจังหวัด สภาหอการค้าจังหวัด สภาอุตสาหกรรมจังหวัด ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยว ภาคเอกชนและภาคประชาชน โดยประสานความร่วมมือให้เป็นหนึ่งเดียวในการจัดทำแผนที่ต่อเนื่องและยั่งยืน ทั้งรักษาระดับให้มีมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับในเวทีโลก การดำเนินการจะต้องจัดทำแผนดังกล่าวข้างต้นทั้งในแผนระยะสั้น ระยะยาวอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมูลค่า รายได้ เงินตราทั้งในและต่างประเทศ ที่เป็นการลงทุนที่คุ้มค่าในการสร้างเศรษฐกิจรายได้มหาศาลให้กับประเทศโดยไม่ได้ใช้ต้นทุนมากเพราะทรัพยากรธรรมชาติเป็นเพียงแค่การรักษาให้คงอยู่ในสภาพที่ธรรมชาติจัดสรรมาให้

สรุป

การบริหารจัดการวางแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่เวทีโลก แผนที่ผู้เขียนนำเสนอนี้มีได้ใช้เฉพาะที่จังหวัดภูเก็ตเท่านั้น เป็นเพียงแต่จังหวัดภูเก็ตเป็นโครงการนำร่องเพื่อเป็นการทดลองจัดทำโครงการต้นแบบ และคาดว่าในการจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่เวทีโลกสามารถได้ทุกจังหวัด ซึ่งในแต่ละจังหวัดต่างมีเอกลักษณ์ของจังหวัด ที่จะต้องนำเอกลักษณ์ ขนบธรรมเนียมประเพณี อาหาร สิ่งทอ เป็นต้น นำความรู้ความเข้าใจศักยภาพของจังหวัดมาเป็นจุดขาย ส่วนแผนที่นำเสนอสามารถปรับหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพียงเท่านี้ประเทศไทยที่หมายรวมทุกคนไม่เฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวมีความกว้างขวางและรวมทุกอย่างเข้าด้วยกันไม่ว่าจะเป็นอาหาร สถานที่การคมนาคมสุขภาพการให้บริการทุกด้านแก่นักท่องเที่ยวเป็นการสร้างรายได้ให้กับทุกภาคส่วนและหากทุกภาคส่วนประสานความร่วมมือกัน คนส่วนใหญ่จะมีอาชีพที่หลากหลายและมีรายได้ที่ดีขึ้นในการมาเยือนของนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2542). *การวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวปี 2542*. ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2566, จาก <http://tourismlibrary.tat.or.th/medias/T14751.pdf>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย*. ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2566, จาก https://thaits.avalue.co.th/services/uploads/standard/document/files_01042019172956/1554114879554d.pdf
- พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522. (2522). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 96 ตอนที่ 72.
- ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี. (2566). *ttb analytics คาดรายได้การท่องเที่ยวไทยปี2566 เพิ่มขึ้น1 ล้านล้านบาทจากปีก่อน*. ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2566, จาก <https://www.ttbbank.com/th/newsroom/detail/travel-thailand-2566>
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดน่าน. *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ.2564-2565)*. ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2566, จาก <https://nantourism.go.th/filesAttach/news/1640831929.pdf>



- องค์กรสหประชาชาติ. (2506). *การเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศ*. การประชุมองค์กรสหประชาชาติ ประจำปี 2506. ประเทศอิตาลี.
- Bhatia, A. K. (1986). *Tourism Development Principles and Practices*. New Delhi, India: Ram Printograph.
- Chamdermpadejsuk, C., Amponstira, F. & Walsh, J. (2019). Characteristics of the Emergent Slow Tourism Sector in Thailand: Evidence from Samut Prakan, Business Administration and Business Economics. *Acta Universitatis Danubius Œconomica*, 15(2), 7-24.
- Gee, C. Y., Choy, D. J. L., & Makens, J. C. (1984). *The Travel Industry*. (2nd ed.). New York: Van No Strand Reinhold.
- LH Bank. (2566). *ภาวะการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต*. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2566, จาก www.lhbank.co.th/getattachment/f6276370-cdf6-4b2d-8ee2-69183b7d2232/economic-analysis-Industry-Outlook-2023-Tourism-Situation-in-Phuket
- McIntosh, R. W. & Goeldner, C. R. (1986). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Wiley.
- Mill, R. C. & Morrison, A. M. (1992). *The Tourism System: An Introductory Text*. Englewood Cliffs, New York: Prentice-Hall International Editions.
- Thaipbs. (2565). *10 อันดับ จังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงสุด ภูเก็ตแชมป์*. ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2566, จาก <https://www.thaipbs.or.th/news/content/322587>
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (1997). *International Tourism: A Global Perspective*. Madrid: UNWTO.



การพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชน
กลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี
Development and Enhancement of Broom Production Efficiency,
Community Enterprise, Ban Khok Si women's Broom making Group

นักสวรรณ คุ่มครอง¹, ศรายุทธ ขวัญเมือง² และภิรายุ แสนบุตตา³
Napassawan Kumklong¹, Srayut Kuanmuang² and Phirayu Seanbudda³

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Suan Sunandha Rajabhat University^{1,2,3}

E-mail: Napassawan.ku@ssru.ac.th¹

Received: August 31, 2022

Revised: December 30, 2023

Accepted: December 31, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ การศึกษาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี พบว่าใช้วัตถุดิบตามธรรมชาติเป็นแหล่งวัตถุดิบแหล่งใหญ่ของชุมชนในการดำเนินการผลิตไม้กวาด และผลิตไม้กวาดมานานมากกว่า 30 ปี และปัจจุบันยังใช้วิธีการผลิตแบบเดิม ยังไม่มีการปรับปรุงวิธีการผลิตในรูปแบบใหม่หรือยังไม่เคยทดลองการผลิตในรูปแบบใหม่ เพื่อการพัฒนาวิธีการที่เหมาะสมในการผลิตพบว่าการออกแบบอุปกรณ์ในการกำหนดระยะที่เหมาะสมของการวางไม้กวาดนั้น สามารถทำให้ผลิตไม้กวาดเพิ่มขึ้นได้

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบก่อนปรับปรุงและหลังการปรับปรุง ผลการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ระยะเวลา 12 เดือนจำนวนการผลิต มีจำนวนทั้งสิ้น 2,880 ด้ามต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 171,665 บาทต่อปี ผลหลังการปรับปรุงเพิ่มเป็นจำนวนการผลิต 4,315 ด้ามต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 280,475 บาทต่อปี และมีผลต่างที่เกิดขึ้นหลังการปรับปรุงทั้งสิ้น 1,442 ด้าม และมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 120.17 ด้ามต่อเดือน ผลต่างคิดเป็นจำนวนเงิน 108,810 บาทต่อปี ค่าเฉลี่ยต่อเดือนคิดเป็น 7,772.92 บาทต่อเดือนสามารถเพิ่มผลผลิตขึ้นอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

คำสำคัญ: การพัฒนา, การเพิ่มประสิทธิภาพ, วิสาหกิจชุมชน

Abstract

The objective of this research is to study developing and enhancing the production efficiency of broom grass, community enterprise, Ban Khok Si women's broom making group. Qualitative Research Model. A study of the community enterprise of Ban Khok Si women's



broom making group. It was found that natural raw materials were used as a large source of raw materials for the community. in the production of brooms and has been in production for more than 30 years. And now still using the same production method. There has been no improvement in the production method in a new way. Haven't tried production in a new way. In order to develop a suitable method for production, it was found that the design of the equipment to determine the proper distance of the broom placement was Can increase the production of brooms.

Summary of comparison results before and after improvement. The result of increasing productivity. Duration 12 months, amount of production. There are a total of 2,880 sticks per year. amounting to 171,665 baht per year. The result after improvement increased to the number of production 4,315 handles per year. The amount is 280,475 baht per year and there were 1,442 differences that occurred after improvements. and an average of 120.17 sticks per month. The difference amounted to 108,810 baht per year. The average per month is 7,772.92 baht per month. Can continuously increase productivity as well.

Keywords: The Development, Optimization, Community Enterprise

บทนำ

การพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแฉะบ้านโคกสี เนื่องด้วยวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแฉะบ้านโคกสี เป็นวิสาหกิจชุมชนมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ในธุรกิจและการผลิตไม้กวาดดอกหญ้า และมีการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าเป็นระยะเวลายาวนานมากกว่า 30 ปีโดยได้มีการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อดำเนินธุรกิจดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดนครพนม พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย ซึ่งสามารถพัฒนาตนเองเป็นผู้ผลิตไม้กวาดดอกหญ้ารายใหญ่ที่สุดในบริเวณพื้นที่อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม จนสามารถครอบคลุมห่วงโซ่อุปทาน ของลงพื้นที่ได้อย่างมั่นคง และมีความสำคัญของอุตสาหกรรมการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าของพื้นที่ ในกระบวนการผลิตไม้กวาดนั้น มีเกิดความสูญเสียทางระยะเวลาการผลิตที่ล่าช้า เนื่องจากการผลิตกระบวนการการผลิตมีความซับซ้อน และความหลากหลายจากตัวบุคคลในการดำเนินงานผลิต จึงทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการการผลิตและเสียเวลาเป็นจำนวนมาก ดังนั้นดังนั้นเพื่อให้สามารถเพิ่มจำนวนการผลิตได้มากขึ้นจึงเกิดการพัฒนาอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการผลิตไม้กวาดดังกล่าว จะช่วยให้สามารถผลิตได้เร็วขึ้น และปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานในการผลิตไม้กวาดเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน และการปรับปรุงกระบวนการการทำงานใหม่ให้มีความเหมาะสม โดยการดำเนินการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแฉะบ้านโคกสี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแถมบ้านโคกสี

การทบทวนวรรณกรรม

สุรพงศ์ อินทรภักดี (2565) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตสินค้าของวิสาหกิจชุมชน 2) เพื่อสร้างแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต การจดบันทึก เพื่อดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และการปรับปรุงกระบวนการผลิต งานวิจัยนี้ให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ไข วิสาหกิจชุมชน จำนวน 2 กลุ่ม คือ 1) วิสาหกิจชุมชนปลาร้าบองท่าตูม 2) วิสาหกิจชุมชนข้าวแต่น้ำแดงโมไบเฟิร์น ผลการดำเนินงานวิจัย 1. ปัญหาที่พบก่อนที่จะดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตมีดังนี้ 1) วิสาหกิจชุมชนปลาร้าบองท่าตูม มีระยะห่างกันมาก การเคลื่อนย้ายไม่เป็นแบบต่อเนื่อง ก่อนปรับปรุงวัดระยะทางในการเคลื่อนไหวของวัตถุดิบ 19.5 เมตร และใช้เวลาทั้งหมด 335 นาที 2) วิสาหกิจชุมชนข้าวแต่น้ำแดงโมไบเฟิร์น ระยะห่างกันมากการเคลื่อนย้ายไม่เป็นแบบต่อเนื่องเคลื่อนที่แบบวกไปวนมา ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย วัดจากระยะทางและเวลาในการผลิตมีดังนี้ ก่อนปรับปรุงวัดระยะทางในการเคลื่อนไหวของวัตถุดิบ 41.5 เมตร และใช้เวลาทั้งหมด 1620 นาที 2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตมีดังนี้ 1) วิสาหกิจชุมชนปลาร้าบองท่าตูม ปรับเปลี่ยน Station ต่างๆ ให้มีความต่อเนื่อง ให้เคลื่อนไหวตามเข็มนาฬิกา หลังการปรับปรุงจากระยะทางในกิจกรรมต่างๆ ที่วัตถุดิบที่เคลื่อนในกระบวนการผลิต ระยะทางลดลง 6.5 เมตร คิดเป็นร้อยละ 34% และเวลาลดลงเท่ากับ 18 นาที คิดเป็นร้อยละ 5.37% 2) วิสาหกิจชุมชนข้าวแต่น้ำแดงโมไบเฟิร์น หลังการปรับปรุง สร้างโต๊ะบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ 1 โต๊ะ จะได้มีพื้นที่วางข้าวแต่น้ำแดงและบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ ปรับเปลี่ยน Station ต่างๆ ให้มีความต่อเนื่อง ให้เคลื่อนไหวตามเข็มนาฬิกา ระยะทางลดลง 11 เมตร คิดเป็นร้อยละ 26.5% และเวลาลดลงเท่ากับ 18 นาที คิดเป็นร้อยละ 0.18%

ศราวุธ ขวัญเมือง, อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย, นักสุวรรณ คุ่มครอง (2565). การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในกระบวนการผลิต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 และเพื่อประเมินปัญหาที่พบตลอดจนให้คำปรึกษาเชิงลึก โดยกำหนดวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยการตั้งคำถาม สังเกตพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานในขณะปฏิบัติงาน จดบันทึกข้อมูลไว้และได้สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานตามหลักการ 4 M ในการดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และการปรับปรุงกระบวนการผลิต งานวิจัยนี้ให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ไข วิสาหกิจชุมชน จำนวน 2 กลุ่ม คือ 1) วิสาหกิจชุมชนปลาร้าบองท่าตูม 2) วิสาหกิจชุมชนข้าวแต่น้ำแดงโมไบเฟิร์นผลการดำเนินงานวิจัย 1. การเพิ่มประสิทธิภาพกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในกระบวนการผลิต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 พบว่า การปรับปรุงขั้นตอนและตำแหน่งของการปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวิสาหกิจชุมชนปลาร้าบองท่าตูม และวิสาหกิจชุมชนข้าวแต่น้ำแดงโมไบเฟิร์น ในการปรับปรุงกระบวนการผลิต การเคลื่อนไหวของวัตถุดิบ ผลได้



มากกว่าร้อยละ 10 ทั้ง 2 กลุ่ม แต่เวลาในการผลิต ผลได้น้อยกว่าร้อยละ 10 ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากจากขั้นตอนการผลิตแต่ละขั้นตอน มีมาตรฐานในการผลิต เวลาที่ลดลง จากการเคลื่อนที่ของวัตถุดิบแต่ละจุดใกล้ขึ้น². ประเมินปัญหาที่พบตลอดจนให้คำปรึกษาเชิงลึก โดยกำหนดวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกลุ่มวิสาหกิจชุมชน พบว่า ให้คำปรึกษากับผู้นำกลุ่มสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้อาจทำให้ความเมื่อยล้าลดลงและความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุลดลง ทักษะคติของสมาชิกที่มีต่อการทำงานวิธีการทำงานแบบใหม่ และมีการทำงานได้สะดวกปลอดภัยและพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ณัฐพล พันธุ์เพชร', ศิริรัตน์ อ่อนไธสง ,อติทยา เสยกระโทก', ศิวพร สุกสี"* (2564) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขนาดการผลิตในกระบวนการผลิตน้ำดื่มและค่าใช้จ่ายในการส่งผลิตเพื่อหาประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตน้ำดื่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ Silver and Meal heuristic (SM) และ Least Unit Cost (LUC โดยใช้ข้อมูลปริมาณความต้องการของลูกค้าภายในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560 เป็นเวลา 31 วัน และมีการเปิดใช้เครื่องจักรเพื่อทำการผลิตวันละ 5 ชั่วโมงทุกวัน ตั้งแต่เวลา 06.00 - 11.00 น.ก่อให้เกิดต้นทุนในการผลิต โดยเฉพาะค่าไฟฟ้าสำหรับเครื่องจักรที่ค่อนข้างสูง ผลการวิจัยพบว่า การหาขนาดการผลิตน้ำดื่มที่เหมาะสมด้วยวิธีการ Silver and Meal heuristic (SM) มีต้นทุนรวมในการส่งผลิต 143.181 บาทต่อเดือน สามารถลดต้นทุนค่าไฟฟ้า ร้อยละ 87.5 ต่อเดือน และการหาขนาดการผลิตด้วยวิธีการ Least Unit Cost(LUC) มีต้นทุนรวมในการส่งผลิต 198.974 บาทต่อเดือน สามารถลดอัตราค่าไฟฟ้าลงได้ ร้อยละ 70.83 ต่อเดือน

ถิรนนท์ ทิวราตรีวิทย์¹ , และวรัญญา วีระพล² (2562) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อลดระยะเวลาการทำงานที่ซ้ำซ้อนของพนักงานและลดต้นทุนการดำเนินงาน ที่เกิดจากการทำงานในกิจกรรมการตรวจนับเมื่อรับสินค้าเข้าคลัง โดยนำหลักการวิเคราะห์แก้ไข้ปัญหาแบบ Why Why Analysis และแผนผังก้างปลาเพื่อหาสาเหตุแล้วใช้หลักการปรับปรุงการทำงานด้วยเทคนิค (ECRS) เพื่อลด กระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นภายในคลังสินค้า จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเพื่อ เป็นแนวทางการลดต้นทุนกิจกรรมโลจิสติกส์ต่อไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า หลังการจัดเรียงขั้นตอนใหม่ ในการตรวจนับผลิตภัณฑ์สามารถลดระยะเวลาในการตรวจรับผลิตภัณฑ์เข้าสู่คลังจากเดิม 1,076 นาที เหลือ 605 นาทีต่อวัน และยังลดในเรื่องของต้นทุนการดำเนินงานจากเดิม 4,035 บาท เหลือ 2,268.75 บาท ทำให้ลดต้นทุนไปได้ เท่ากับ 1,970.17 บาทต่อวัน หรือ 689,559.50 บาทต่อปี ซึ่งประหยัดต้นทุนได้คิดเป็นร้อยละ 43.50% สามารถลด ความสูญเสียจากการทำงานที่ไม่จำเป็นไปได้ แล้วทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นอีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการลงพื้นที่ศึกษากระบวนการทำงาน

การลงพื้นที่ในกรณีศึกษากระบวนการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการการผลิตวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี ซึ่งได้ทำงานศึกษาข้อมูลทั่วไป และกระบวนการผลิตไม้กวาดดอกแหม โดยมีการสังเกต ถึงสภาพปัญหาภายในโรงงาน และ ปัญหาในกระบวนการผลิต และได้



ทำงานจดบันทึก ใช้กล้องถ่ายภาพ บันทึกข้อมูล พร้อมทั้งมีการบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์ การลงพื้นที่ศึกษา กระบวนการทำงาน การวิเคราะห์และกำหนดปัญหา การรวบรวมข้อมูล การสรุปผลการดำเนินงาน การศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ประสิทธิภาพ การดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

ขั้นตอนการวิเคราะห์และกำหนดปัญหา

ศึกษาข้อมูลและกระบวนการทำงานในวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแฉะบ้านโคกสี การลงพื้นที่และการสัมภาษณ์ทำให้พบปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ทางผู้ศึกษาจึงเห็นว่าสามารถพัฒนา กระบวนการผลิตให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้ คืองานด้านการผลิตขั้นตอนในการผลิตไม้กวาด

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัท การลงพื้นที่ และทำการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจาก เอกสารข้อมูลเบื้องต้นของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแฉะบ้านโคกสี เพื่อให้ทราบข้อมูล เกี่ยวกับลักษณะของผลิตภัณฑ์ กระบวนการดำเนินงานและสภาพทั่วไปของปัญหาในการศึกษา จะมีการเก็บ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของการทำงานกระบวนการด้านการผลิตและปัญหาที่เกิดขึ้นจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไป ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนที่จะทำงานแก้ปัญหาต่อไป

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็น ข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือ เอกสาร ตำราวิชาการรวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่ เกี่ยวข้องกับโครงการของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อกำหนดขอบเขตและนำมาเป็นเครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไข

ในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาได้ทำ การศึกษาเครื่องมือสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาโดยได้นำแนวปฏิบัติ โดยใช้รูปแบบโคเชน และนำแนวปฏิบัติบางขั้นตอนใน 7 Waste นำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับปัญหาเข้ามาใช้ ในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการของบริษัทเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

ในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาได้ทำงานศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหารวมทั้ง ศึกษาเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อทำงานแก้ไขปรับปรุงและสรุปผลต่อไป

ขั้นตอนการสรุปผลการดำเนินงาน

จากการศึกษา จะใช้แผนการปฏิบัติดีงาน มาใช้ในการวางแผนหรือมอบหมายหน้าที่ว่าควรทำอะไร ก่อนและหลัง เพื่อลดปัญหาการสูญเสียในกระบวนการผลิตและนำเครื่องมือ 7 waste มาใช้ในการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาและทำการสรุปผลการก่อนและหลังโดยแสดงผลการดำเนินงานเป็นตารางเทียบเทียบก่อน และหลัง



ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงก่อนการปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแฉะบ้านโคก

ก่อนการปรับปรุง			
เดือน	จำนวนการผลิต (ด้าม)	จำนวนเงิน (บาท)	รวมเงิน (บาท)
1	241	65	15,665
2	235	65	15,275
3	242	65	15,730
4	246	65	15,990
5	241	65	15,665
6	239	65	15,535
7	238	65	15,470
8	242	65	15,730
9	240	65	15,600
10	239	65	15,535
11	235	65	15,275
12	242	65	15,730
รวม	2,880		187,200
ค่าเฉลี่ย	240		15,600

จากตารางที่ 1 แสดงผลก่อนการปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแฉะบ้านโคก ก่อนการปรับปรุงกระบวนการจะมีการจัดเก็บข้อมูลสถิติระยะเวลาในการผลิตไม้กวาด 1 ด้าม จะใช้เวลาในการผลิต 30 นาทีใน 1 วันผลิตไม้กวาดได้ 8 ด้าม ใน 1 เดือนทำงาน 30 วัน รวมค่าเฉลี่ยการผลิตได้ทั้งสิ้น 240 ด้ามต่อเดือน โดยมีรายละเอียดแต่ละเดือน ดังนี้ เดือนที่หนึ่ง จำนวนการผลิต 241 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,665 บาท เดือนที่สอง จำนวนการผลิต 235 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,275 บาท เดือนที่สาม จำนวนการผลิต 242 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,730 บาท เดือนที่สี่ จำนวนการผลิต 246 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,990 บาท เดือนที่ห้า จำนวนการผลิต 241 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,665 บาท เดือนที่หก จำนวนการผลิต 239 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,535 บาท เดือนที่เจ็ด จำนวนการผลิต 238 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,470 บาท เดือนที่แปด จำนวนการผลิต 242 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,730 บาท เดือนที่เก้า จำนวนการผลิต 240 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,600 บาท เดือนที่สิบ จำนวนการผลิต 239 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,535 บาท เดือนที่สิบเอ็ด จำนวนการผลิต 235 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,275 บาท เดือนที่สิบสอง จำนวนการผลิต 242 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 15,730 บาท รวมทั้งหมดในระยะเวลา 12 เดือน มีจำนวนการผลิต 2,880 ด้าม และคิดเป็นจำนวนเงินรวม 187,200 บาทต่อปี มีจำนวนการผลิตเฉลี่ย 240 ด้ามต่อเดือน คิดเป็นจำนวนเงิน 15,600 บาทเดือน

ตารางที่ 2 แสดงผลหลังการปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแถมบ้านโคกสี

หลังการปรับปรุง			
เดือน	จำนวนการผลิต (ด้าม)	จำนวนเงิน (บาท)	รวมเงิน (บาท)
1	362	65	23,530
2	361	65	23,465
3	359	65	23,335
4	357	65	23,205
5	358	65	23,270
6	361	65	23,465
7	357	65	23,205
8	364	65	23,660
9	360	65	23,400
10	357	65	23,205
11	358	65	23,270
12	361	65	23,465
รวม	4,315		280,475
ค่าเฉลี่ย	360		23,372.92

จากตารางที่ 2 แสดงผลหลังการปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแถมบ้านโคกสี หลังกระบวนการปรับปรุงกระบวนการจะมีการจัดเก็บข้อมูลสถิติระยะเวลาในการผลิตไม้กวาด 1 ด้าม จะใช้เวลาในการผลิต 20 นาทีใน 1 วันผลิตไม้กวาดได้ 12 ด้าม ใน 1 เดือนทำงาน 30 วัน รวมค่าเฉลี่ยการผลิตได้ทั้งสิ้น 360 ด้าม โดยมีรายละเอียดแต่ละเดือนดังนี้ เดือนที่หนึ่ง จำนวนการผลิต 362 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,530 บาท เดือนที่สอง จำนวนการผลิต 361 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,465 บาท เดือนที่สาม จำนวนการผลิต 359 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,335 บาท เดือนที่สี่ จำนวนการผลิต 357 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,205 บาท เดือนที่ห้า จำนวนการผลิต 358 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,270 บาท เดือนที่หก จำนวนการผลิต 361 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,465 บาท เดือนที่เจ็ด จำนวนการผลิต 357 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,205 บาท เดือนที่แปด จำนวนการผลิต 364 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,660 บาท เดือนที่เก้า จำนวนการผลิต 360 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,400 บาท เดือนที่สิบ จำนวนการผลิต 357 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,205 บาท เดือนที่สิบเอ็ด จำนวนการผลิต 358 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,270 บาท เดือนที่สิบสอง จำนวนการผลิต 361 ด้าม คิดเป็นจำนวนเงิน 23,465 บาท รวมทั้งหมดในระยะเวลา 12 เดือน มีจำนวนการผลิต 4,315 ด้ามต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 280,475 บาท และมีค่าเฉลี่ยจำนวนการผลิตเฉลี่ย 360 ด้าม ต่อเดือน คิดเป็นจำนวนเงิน 23,372.92 บาทต่อเดือน



ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาวิสาหกิจชุมชน กลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี

ผลเปรียบเทียบ						
ลำดับ ที่	ก่อน ปรับปรุง จำนวนการ ผลิต (ด้าม)	ก่อนปรับปรุง จำนวนเงิน (บาท)	หลัง ปรับปรุง จำนวนการ ผลิต (ด้าม)	หลัง ปรับปรุง จำนวนเงิน (บาท)	ผลต่าง จำนวน การผลิต (ด้าม)	ผลต่าง จำนวนเงิน (บาท)
1	241	15,665	362	23,530	121	7,865
2	235	15,275	361	23,465	126	8,190
3	242	15,730	359	23,335	117	7,605
4	246	15,990	357	23,205	111	7,215
5	241	15,665	358	23,270	117	7,605
6	239	15,535	361	23,465	122	7,930
7	238	15,470	357	23,205	119	7,735
8	242	15,730	364	23,660	122	7,930
9	240	15,600	360	23,400	120	7,800
10	239	15,535	357	23,205	118	7,670
11	235	15,275	358	23,270	123	7,995
12	242	15,730	361	23,465	126	7,735
รวม	2,880	171,665	4,315	280,475	1,442	108,810
ค่าเฉลี่ย					120.17	7,772.92

จากตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุง จากการเก็บผลการเปรียบเทียบสรุปได้ว่ามี ระยะเวลา 12 เดือนก่อนการปรับปรุงจำนวนการผลิต มีจำนวนทั้งสิ้น 2,880 ด้ามต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 171,665 บาทต่อปี และมีผลหลังการปรับปรุงที่มีผลผลิตเพิ่มเป็นจำนวนการผลิต 4,315 ด้ามต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 280,475 บาทต่อปี และมีผลผลิตเพิ่มขึ้นจำนวนทั้งสิ้น 1,442 ด้าม มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นต่อเดือนคิดเป็น 120.17 ด้ามต่อเดือน และมีผลผลิตเพิ่มขึ้นคิดเป็นจำนวนเงิน 108,810 บาทต่อปี และมีค่าเฉลี่ยคิดต่อเดือนเพิ่มขึ้นเป็น 7,772.92 บาทต่อเดือน

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการการผลิต กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตหรือบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 โดยกำหนดวิธี วิเคราะห์เปรียบเทียบประเด็นปัญหาการปรับปรุงกระบวนการผลิต

งานวิจัยนี้ให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ไข วิสาหกิจชุมชน สรุปลผลการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการวิจัยดังต่อไปนี้

สรุปลผลการเปรียบเทียบผลก่อนการปรับปรุงและหลังปรับปรุงและแก้ไขปัญหาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี

ก่อนการปรับปรุงกระบวนการการผลิตต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี ก่อนการปรับปรุงกระบวนการจะมีการจัดเก็บข้อมูลสถิติระยะเวลาในการผลิตไม้กวาด 1 ด้ามจะใช้เวลาในการผลิต 30 นาทีใน 1 วันผลิตไม้กวาดได้ 8 ด้าม ใน 1 เดือนทำงาน 30 วันรวมการผลิตได้ทั้งสิ้น 240 ด้าม รวมทั้งหมดในระยะเวลา 12 เดือน มีจำนวนการผลิต 2,880 ด้าม และคิดเป็นจำนวนเงินรวม 187,200 บาทต่อปี มีจำนวนการผลิตเฉลี่ย 240 ด้ามต่อเดือน คิดเป็นจำนวนเงิน 15,600 บาทเดือน

หลังการปรับปรุงกระบวนการการผลิตต้นทุนในการผลิตไม้กวาดดอกหญ้าวิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพสตรีทำไม้กวาดดอกแหมบ้านโคกสี หลังกระบวนการปรับปรุงกระบวนการจะมีการจัดเก็บข้อมูลสถิติระยะเวลาในการผลิตไม้กวาด 1 ด้ามจะใช้เวลาในการผลิต 20 นาทีใน 1 วันผลิตไม้กวาดได้ 12 ด้าม ใน 1 เดือนทำงาน 30 วันรวมการผลิตได้ทั้งสิ้น 360 ด้าม มีจำนวนการผลิต 4,315 ด้ามต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 280,475 บาท และมีค่าเฉลี่ยจำนวนการผลิตเฉลี่ย 360 ด้ามต่อเดือน คิดเป็นจำนวนเงิน 23,372.92 บาทต่อเดือน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บข้อมูลและการทำวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

- 1.ด้านผลิตภัณฑ์ ควรทำให้ผลิตภัณฑ์มีรูปแบบที่หลากหลายมากกว่าที่ขายอยู่
- 2.ด้านราคา ควรจัดให้มีโปรโมชั่นเพื่อใช้ในการดึงดูดลูกค้าและแสวงหาแหล่งวัตถุดิบใหม่เพื่อต้นทุน

ทางการผลิตที่ลดลง

- 3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรขยายช่องทางการจัดจำหน่ายให้เพิ่มขึ้นเพื่อขยายโอกาสทางการขาย

- 4.ด้านการตลาด ควรขยายฐานการตลาดออกไปยังพื้นที่จังหวัดข้างเคียง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาว่าจะสามารถวิจัยและพัฒนาสายพันธุ์ของต้นหญ้าดอกแหมได้อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2549). โลจิสติกส์เพื่อการผลิตและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย

ณัฐพล พันธุ์เพชร, ศิริรัตน์ อ่อนไธสง, อทิตยา เสยกระโทก และ ศิวพร สุกสี. (2564). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตน้ำดื่มด้วยการหาขนาดการผลิตที่เหมาะสม. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 6(2), 21-32.



ถิรนนท์ ทิวาราตรีวิทย์ และวรัญญา อวีระพล. (2562). การลดต้นทุนการดำเนินงานในกระบวนการรับผลิตภัณฑ์เข้าคลังสินค้า กรณีศึกษา โรงงานผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ประเภทขวดแก้ว, ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 ประจำปี พ.ศ.2562 (น.272-281). วิทยาลัยนครราชสีมา.

ศรายุทธ ขวัญเมือง, อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย และนภัสวรรณ คุ่มครอง (2565). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิต กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดอุดรธานี. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 27(1) 98- 110.

สุภางค์ จันทวานิช. (2549). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรพงศ์ อินทรภักดี (2565). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิต กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดอุดรธานี.

วารสารสมาคมนักวิจัย, 27(1), 84- 95.

อาภาภรณ์ วัฒนกุล. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านทางเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ยอดนิยมของประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Kotler, P. (1997). *Marketing Management*. (9th Ed.). Prentice Hall, Upper Saddle River.



คำแนะนำการส่งบทความ

วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ข้อมูลเบื้องต้นของวารสาร

1. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารราย 6 เดือน (2 ฉบับ/ปี) โดยมีกำหนดออก ดังนี้ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม
2. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดพิมพ์เพื่อเป็นแหล่งตีพิมพ์เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนความรู้วิชาการ สำหรับคณาจารย์ นักวิชาการ ตลอดจนนิสิต นักศึกษา

นโยบายพิจารณากลั่นกรองบทความ

1. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รับพิจารณาบทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร เอกสารการประชุม หรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาขอตีพิมพ์ในวารสารอื่น
2. ขอบเขตของวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์และสหวิทยาการ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐศาสตร์
3. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review)

กระบวนการพิจารณากลั่นกรองบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) ดังนี้

1. กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้เขียนทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้ว
2. กองบรรณาธิการจะตรวจสอบบทความว่าอยู่ในขอบเขตเนื้อหาวารสารหรือไม่ รวมถึงคุณภาพงานวิชาการ และประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ
3. ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นควรรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะดำเนินการส่งบทความเพื่อกลั่นกรองต่อไป โดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน ประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยกระบวนการกลั่นกรองนี้ทั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เขียนจะไม่ทราบข้อมูลของกันและกัน (Double-Blind Peer Review)

4. เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ว่าบทความนั้นๆควรนำลงตีพิมพ์ หรือควรจะส่งให้ผู้เขียนแก้ไขก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินอีกครั้งหนึ่งหรือปฏิเสธการตีพิมพ์

1. ข้อกำหนดต้นฉบับ

1.1 การจัดพิมพ์ต้นฉบับ ผลงานที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ควรมีความยาวประมาณ 8-15 หน้ากระดาษ A4 บทความภาษาไทยพิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point บทความภาษาอังกฤษพิมพ์ด้วย ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point

ข้อกำหนดในการเตรียมต้นฉบับบทความ

➤ ขนาดกระดาษ A4

➤ **กรอบของข้อความ** ในแต่ละหน้าให้มีขอบเขตดังนี้ จากขอบบนของกระดาษ 1.0 นิ้ว ขอบล่าง 1.0 นิ้ว ขอบซ้าย 1.0 นิ้ว ขอบขวา 1.0 นิ้ว

➤ **หมายเลขหน้า** ให้ใส่ไว้ในตำแหน่งด้านขวาตั้งแต่ต้นจนจบบทความ

➤ **ระยะห่างระหว่างบรรทัด** หนึ่งช่วงบรรทัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ 8 point

➤ **ตัวอักษร** การจัดพิมพ์ต้นฉบับ ผลงานที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ควรมีความยาวประมาณ 8-15 หน้ากระดาษ A4 บทความภาษาไทยพิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point บทความภาษาอังกฤษ พิมพ์ด้วย ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point และพิมพ์ตามที่กำหนดดังนี้

➤ ขนาดกระดาษแยกเป็นสองคอลัมน์เดียว

รายการ	ลักษณะตัวอักษร	รูปแบบการพิมพ์	ขนาดตัวอักษร
ชื่อเรื่อง/ชื่อบทความ (Title)	ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ (ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่)	กำหนดตรงกลาง, ตัวหนา	ขนาด 20 point,
ชื่อผู้เขียน (ทุกคน)	ตัวหนา	กำหนดริมขวา (ไม่ต้องระบุตำแหน่งการพิมพ์หรือค่านำหน้าชื่อ)	ขนาด 16 point
ชื่อหน่วยงานของผู้เขียน	ตัวปกติ	ด้านล่างการอ้างอิง	ขนาด 14 point
อีเมล (Email)	ตัวปกติ	กำหนดริมขวา	ขนาด 14 point
ชื่อบทคัดย่อ ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ตัวหนา	กำหนดริมซ้าย	ขนาด 16 point
ข้อความบทคัดย่อภาษาไทย	ตัวธรรมดา	ย่อหน้า 0.5 นิ้ว	ขนาด 16 point
คำสำคัญ (Keywords) ใช้ตัวอักษรภาษาไทย หรือ ภาษาอังกฤษ	ตัวหนา สำหรับหัวข้อ ตัวปกติ สำหรับเนื้อหา *ประมาณ 3-5 คำ	กำหนดชิดขอบซ้าย	ขนาด 16 point
เนื้อหาบทความ หัวข้อใหญ่	ตัวหนา	กำหนดชิดซ้าย	ขนาด 16 point
หัวข้อรอง	ตัวหนา	ย่อหน้า 0.5 นิ้ว	ขนาด 16 point

รายการ	ลักษณะตัวอักษร	รูปแบบการพิมพ์	ขนาดตัวอักษร
เนื้อหา	ตัวปกติ	ย่อหน้า 0.5 นิ้ว	ขนาด 16 point
ข้อความในภาพและตาราง	ตัวปกติ	-	ขนาด 16 point
ข้อความอ้างอิง (ด้านล่าง)	ปกติ	-	ขนาด 16 point

2. ส่วนประกอบของบทความ

1. บทความวิชาการ หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับ เนื้อหาที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (สามารถมีหัวข้อหรือองค์ประกอบที่แตกต่าง)

1.1 ชื่อเรื่อง (Title) ชื่อมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา

1.2 บทคัดย่อ (Abstract) สรุปเนื้อหาของบทความให้ได้ใจความชัดเจน และควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ให้มีจำนวนคำควรอยู่ระหว่าง 200-300 คำควรเป็นบทคัดย่อที่สั้นใช้คำได้กระชับและให้สาระสำคัญตรงประเด็น

1.3 คำสำคัญ (Keywords) ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นในระบบฐานข้อมูลทั้ง

1.4 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่องเพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของเนื้อหารวมทั้งระบุ ถึงขอบเขตเนื้อหาของบทความ

1.5 เนื้อหา (Body of Text) เป็นส่วนหลักของเนื้อหาบทความ มีการแบ่งประเด็นออกเป็นย่อๆ และมีการจัดเรียงลำดับเป็นหัวข้อตามรายละเอียดของเนื้อหา

1.6 สรุป (Conclusion) เป็นการสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน และกระชับ โดยมีการสรุป ปิดท้ายเนื้อหาที่เราได้นำเสนอไปแล้วว่ามีผลดี หรือผลเสียอย่างไร

1.7 เอกสารอ้างอิง (Reference) เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบAPA (American Psychological Association)

2. บทความวิจัย ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้รับอย่างเป็นระบบ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1. ชื่อเรื่อง (Title) ชื่อมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา

2.2 ชื่อผู้เขียนและหน่วยงานสังกัด ให้ระบุชื่อนามสกุลของผู้เขียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่ต้องระบุตำแหน่งหรือคำนำหน้าชื่อแต่ให้ระบุงานประจำและหน่วยงานสังกัดที่เชิงอรณ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ความยาวไม่เกิน 15 บรรทัด หรือไม่เกิน 300 คำ (การเขียนบทคัดย่อ คือการสรุปสาระสำคัญของเรื่อง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย และผลการวิจัย)

2.4 คำสำคัญ (Keyword) ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นในระบบฐานข้อมูล

2.5 บทนำ (Introduction) เป็นการอธิบายถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลที่นำไปสู่การวิจัยมีข้อมูลทางวิชาการสนับสนุนหรือโต้แย้ง รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.6 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

2.7 การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) การค้นหา สรุปย่อ และวิเคราะห์ผลการวิจัยของผู้คนที่เคยได้ทำวิจัยและถูกตีพิมพ์ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับบทความ

2.8 วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology) อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการวิจัยอย่างละเอียดและชัดเจน

2.9 ผลการวิจัย (Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นของการวิจัย การใช้ตารางหรือแผนภูมิไม่ควรเกิน 5 ตารางหรือแผนภูมิโดยมีการแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบอย่างชัดเจน

2.10 อภิปรายผล (Discussion) ผสมผสานเปรียบเทียบและตีความผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย

2.11 สรุป (Conclusion) สรุปสาระสำคัญของผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยนั้นไปใช้ประโยชน์

2.12 เอกสารอ้างอิง (Reference) เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบของ APA (American Psychological Association)

3. การเขียนเอกสารอ้างอิง

วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ใช้รูปแบบการอิงแบบ APA (American Psychological Association)

3.1 การอ้างอิงในเนื้อหา (In text citation)

ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ นาม-ปี (Author-Year Format)

ภาษาไทย (ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์)

ภาษาอังกฤษ (นามสกุล, ปี ค.ศ.)

3.2 อ้างอิงในเนื้อหาจากสิ่งพิมพ์ (หนังสือ ตำรา เอกสาร)

กรณีผู้แต่งคนเดียว

การอ้างอิงให้ระบุ ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่ง (ภาษาไทย) หรือนามสกุลผู้แต่ง (ภาษาอังกฤษ) ตามด้วยเครื่องหมาย (,) ปีที่พิมพ์ เครื่องหมาย (,) ตามด้วยหมายเลขหน้าเอกสารที่อ้างอิงใส่ไว้ในวงเล็บท้ายข้อความที่อ้างอิง เช่น

(กิงกาน แก้วดี, 2556)

กรณีทีสรุบนื้อหามาหมดทั้งเล่ม ไม่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ต้องระบุเลขหน้า

เช่น

(กิงกาน แก้วดี, 2556)

กรณีทีผู้แต่งใช้ฐานันดรศักดิ์ บรรดาศักดิ์ สมณศักดิ์ นำหน้าให้คงไว้เหมือนที่ปรากฏในหน้าหนังสือ

เช่น

(พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว, 2556)

กรณีผู้แต่งมีศทางทหาร ตำรวจ ตำแหน่งทางวิชาการ คำเรียกทางวิชาชีพ ไม่ต้องใส่ เช่น ศาสตราจารย์กุลพล แสงจันทร์ เป็น

(กุลพล แสงจันทร์, 2556)

การอ้างอิงเอกสารหลายเรื่อง แต่ผู้แต่งคนเดียวกัน ให้เขียนชื่อผู้แต่งครั้งเดียว แล้วเรียงปีที่พิมพ์จากน้อยไปหามาก

เช่น

(กุลพล แสงจันทร์, 2556; 2557)

กรณีผู้แต่ง 2 คน

กรณีผู้แต่ง 2 คน ให้เขียนชื่อผู้แต่งคนที่ 1 ตามด้วยเครื่องหมาย (,) เว้นวรรคหนึ่ง ตามด้วย “และ” ไม่เว้นวรรค ตามด้วยผู้แต่งคนที่ 2

เช่น

(กิงกาน แก้วดีและประยงค์ ยิ่งยืน, (2556)

กรณีชาวต่างประเทศให้เขียนชื่อสกุล ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) เว้นหนึ่งวรรคตามด้วยตัวอักษรชื่อต้น ชื่อกลาง (ถ้ามี) และเครื่องหมายมหัพภาค (.) ตามด้วยเครื่องหมาย “&” และเว้นหนึ่งวรรคตามด้วยชื่อสกุลคนที่ 2 แล้วใส่เครื่องหมายจุลภาค (.) ตามด้วยอักษรย่อชื่อต้นแล้วใส่จุด

เช่น

(William & Sales, 2008)

กรณีผู้แต่ง 3-6 คน

ชาวไทยใช้ชื่อ ชื่อสกุล คั่นเครื่องหมายจุลภาค (,) และเว้นวรรคหน้าผู้แต่งทุกคน และใช้คำว่า “และ” โดยไม่เว้นวรรค หน้าผู้แต่งคนสุดท้าย

เช่น

(กุลพล แสงจันทร์, เกียรติขจร เจริญยิ่ง, และสมหญิง ใจชื่อ, 2544).

กรณีชาวต่างประเทศให้เขียนชื่อสกุล ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) คั่นผู้แต่งทุกคน เว้นหนึ่งวรรคตามด้วยตัวอักษรชื่อต้น ชื่อกลาง (ถ้ามี) และใช้เครื่องหมาย “&” และเว้นหนึ่งวรรค หน้าผู้แต่งคนสุดท้าย แล้วใส่เครื่องหมายจุลภาค (.) ตามด้วยอักษรย่อชื่อต้นแล้วใส่จุด

เช่น

Salmon, Earman, Wilson, McGarry, & Hopman, (2009)

กรณีผู้แต่งเป็นสถาบัน

ให้ลงรายการด้วยหน่วยงานระดับสูงก่อน และตามด้วยหน่วยงานระดับรอง ลงมา

เช่น

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, บัณฑิตวิทยาลัย, 2560)

เอกสารไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง

ให้ลงชื่อแล้วตามด้วยปีที่พิมพ์ และเลขหน้า

เช่น

(การพัฒนา, 2556)

กรณีไม่ใช่ผู้เขียน แต่เป็น ผู้รวบรวม เรียบเรียง ผู้แปล หรือบรรณาธิการ

ให้ลงรายการด้วยชื่อ ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และบอกต่อท้ายว่าเป็น “ผู้รวบรวม”

“ผู้เรียง” “บรรณาธิการ” หรือ “ผู้แปล”

เช่น

(โกวิท รักษาติ, บรรณาธิการ, 2556)

(Shah & Ratcliffe, editor, 2009)

อ้างอิงในเนื้อหาจากโสตทัศนวัสดุ

ให้ลงรายการชื่อผู้รับผิดชอบหรือผู้ผลิต ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่ผลิต ตามด้วย
เครื่องหมายมหัพภาคคู่ (:) และลักษณะของโสตทัศนวัสดุ

เช่น

(กระทรวงสาธารณสุข, 2556: CD-ROM)

การอ้างอิงในเนื้อหา จากระบบสารสนเทศออนไลน์ (WWW.)

ให้ลงรายการชื่อผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่ค้น

ข้อมูล

เช่น

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2556)

(Suan Sunandha Rajabhat University, 2013)

4. การเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายเรื่อง

4.1 หนังสือ

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

4.2 บทความวารสาร

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. ปีที่. หน้าแรก-หน้าสุดท้ายที่อ้างถึง

-วารสารสืบค้นจากฐานข้อมูลไทย

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่, หน้าแรก-หน้าสุดท้าย, ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก URL หรือ ชื่อฐานข้อมูล

4.3 รายงานการประชุม

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่ประชุม). ชื่อเรื่อง. วัน เดือน พ.ศ.(หน้า). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

4.4. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับวิทยานิพนธ์ปริญญาโท/ปริญญาเอก สาขา คณะ ชื่อมหาวิทยาลัย, เมืองที่ตั้งมหาวิทยาลัย

4.5 เอกสารอ้างอิงจากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่งหรือหน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์. (ปีที่เผยแพร่ข้อมูล). ชื่อเรื่อง. ค้นเมื่อ วันที่ เดือน ปี พ.ศ.,จาก <https://www>.

4.6 บทความในนิตยสาร หรือ หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่งหรือชื่อคอลัมน์. (วัน เดือน ปี). ชื่อบทความ. ชื่อนิตยสารหรือ หนังสือพิมพ์, ปีที่, หน้า. ภาษาอังกฤษ จะใช้ว่า ปี,เดือน วัน (year, month day) และ p. หรือ pp.

4.7 การเขียนบรรณานุกรมแผ่นพับ

ชื่อผู้แต่งหรือหน่วยงานที่ผลิต. (ปี). ชื่อเรื่อง. [แผ่นพับ]. สถานที่พิมพ์: ผู้แต่งหรือหน่วยงานที่ผลิต.

4.8 อ้างอิงจากการสัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์. (ปี/เดือน/วัน). ตำแหน่ง. สัมภาษณ์.

การส่งต้นฉบับ

ผู้เขียนส่งไฟล์ต้นฉบับบทความ (Microsoft Word) และแบบฟอร์มนำเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในช่องทางของวารสารระบบออนไลน์ (Online Submission) เท่านั้น

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้าไม่ผ่านการพิจารณา จะส่งกลับไปแก้ไข ถ้าผ่านจะเข้าสู่การพิจารณาของผู้ประเมินจากภายนอกเมื่อผลการประเมินผ่านหรือไม่ผ่านหรือมีการแก้ไขจะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ

ตัวอย่างการเขียนบทความเพื่อลงตีพิมพ์ (ขนาด A 4)

ชื่อเรื่องภาษาไทย (ขนาด 20 ตัวหนา)

ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ (ขนาด 20 ตัวหนา)

ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่ง (ไทย) (ขนาด 16 ตัวหนา)

ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่ง(อังกฤษ) (ขนาด 16 ตัวหนา)

ชื่อภาควิชาหรือหน่วยงานคณะและสถาบันของผู้แต่ง (ไทย) (ขนาด 14 ตัวหนา)

ชื่อภาควิชาหรือหน่วยงานคณะและสถาบันของผู้แต่ง (อังกฤษ) (ขนาด 14 ตัวหนา)

ที่อยู่ E-mail ผู้รับผิดชอบบทความ (ขนาด 14 ตัวหนา)

บทคัดย่อ (ภาษาไทย) (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....(ระหว่าง250-300 คำ) (ขนาด 16 ปกติ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

คำสำคัญ:,, (3-5 คำ คั่นด้วยจุลภาค) (ขนาด 16 ปกติ)

Abstract (บทคัดย่อภาษาอังกฤษ)

.....(ขนาด 16 ปกติ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

บทนำ (ขนาด 16 ตัวหนา)

..... (ขนาด 16 ปกติ).....

1.
2.

1.
2.

.....

.....
.....
วิธีดำเนินการวิจัย (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
ผลการวิจัย (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
อภิปรายผล (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
องค์ความรู้ใหม่ (ถ้ามี) (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
ข้อเสนอแนะ

.....

.....

เอกสารอ้างอิง (ใช้รูปแบบการเขียนแบบ APA)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
707 ม.3 ถ.เลี้ยวเมืองอุดรธานี-สามพร้าว ต.สามพร้าว อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000
โทรศัพท์: 097-9359356
Email: possru23@gmail.com